

Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening

July De Wilde
Ella van Hest

Onderzoeksrapport, december 2019
In opdracht van het Agentschap Inburgering & Integratie



Voorwoord

Dit rapport behelst het onderzoek dat door leden van de onderzoeksgroep MULTIPLES, Universiteit Gent, tussen juni 2019 en november 2019, werd gevoerd naar de inzet van taalhulpen tijdens getolkte gesprekken in diverse sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Het onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van en in nauwe samenwerking met de dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie en Inburgering, die instond voor het verzamelen en aanleveren van de data en ook betrokken was bij de eerste fase van de analyse. Het uitgevoerde onderzoek kadert in het bredere *Project Aanvullend aanbod tolken*, een onderzoek dat loopt van januari 2018 tot eind december 2019 en gesubsidieerd wordt door de Vlaamse overheid.

We danken het Agentschap Integratie en Inburgering, en in het bijzonder onze drie aanspreekpunten Nailah Fernando, Pascal Rillof en Lies Van Poucke voor het vertrouwen, de constructieve dialoog en de transparante werkwijze gedurende het onderzoeksproces. Oprechte dank gaat ook uit naar collega Jelena Vranjes die in verschillende fasen van dit onderzoek haar inzichten met ons deelde. Vier stagestudenten van de master tolken, Marrone Bulte, Dennis Huysentruyt, Elisabeth Thomas en Helena Vandenbulcke werkten heel actief mee aan de dataverzameling en transcripties: dank je wel om met camera en statief de trein op en af te springen. Jobstudenten Lisa De Brabant en Eva Debo verdienen een bijzondere vermelding voor hun inzet en inzichten tijdens warme zomermaanden. Onze grootste dank, ten slotte, gaat uit naar de hoofdrolspelers: de dienstverleners, taalhulpen en cliënten die bereid waren om ons, in tal van talen, te laten meekijken naar hun praktijk. Het vergt moed, en vooral, het toont hun vertrouwen in gedetailleerde observatie en reflectie als motor van professionalisering.

July De Wilde en Ella van Hest

Onderzoekers verbonden aan de onderzoeksgroep MULTIPLES van de Universiteit Gent,
december 2019

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| VOORWOORD | 1 |
| 1 INLEIDING: DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEKSPROJECT EN ONDERZOEKSVRAGEN | 4 |
| 2 DATASET EN GEOBSERVEERDE CONTEXTEN | 5 |
| 3 METHODOLOGIE | 7 |
| 3.1 Voorbereidende fase: dataverzameling en transcripties | 7 |
| 3.2 Eerste cyclus: analyse- en reflectiefase..... | 7 |
| 3.3 Tweede cyclus: reflectie en toetsing..... | 8 |
| 4 ANALYSE..... | 10 |
| 4.1 Holistische evaluatie | 10 |
| 4.2 Gesprekscontext | 11 |
| 4.3 Conversationele interactie..... | 13 |
| 4.4 Notities nemen | 18 |
| 4.5 Deontologie | 19 |
| 4.5.1. Positionering..... | 19 |
| 4.5.2. Verwijzen naar principes van de deontologische code | 21 |
| 4.5.3. Niet-terugkoppelingen | 25 |
| 4.5.4. Non-renditions | 29 |
| 4.5.5. Rolinvulling | 36 |
| 4.6. Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid..... | 41 |
| 4.6.1. Weglatingen | 45 |
| 4.6.2. Toevoegingen | 49 |
| 4.6.3. Nuances | 53 |
| 4.6.4. Foute weergave | 58 |
| 4.6.5. Zero transfer | 68 |
| 4.7. Taalbeheersing Nederlands | 78 |
| 5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN..... | 83 |
| 5.1. Inzetbaarheid van de taalhulpen en risico-analyse | 83 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 5.2. | Aanbevelingen | 88 |
| 5.2.1. | Aanbeveling 1: screenen van de taalhulpen | 88 |
| 5.2.2. | Aanbeveling 2: inzetten op gedifferentieerde professionalisering van taalhulpen | 88 |
| 5.2.3. | Aanbeveling 3: selectief en progressief inzetten in de authentieke dienstverlening | 89 |
| 5.2.4. | Aanbeveling 4: uitbreiden van educatieve materialen | 89 |
| 6 | REFERENTIES..... | 91 |

1 Inleiding: doelstelling van het onderzoeksproject en onderzoeksvragen

Dit onderzoek rapporteert over een kwalitatieve analyse van getolkte gesprekken in diverse sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Het opzet van het onderzoek is om, op basis van vijftien authentieke interacties tussen dienstverleners en cliënten, een analyse te maken van de kwaliteit van gesprekken die door taalhulpen worden getolkt. We koppelen hieraan ook een risicoanalyse, d.w.z. dat we mogelijke risicofactoren identificeren die de kwaliteit van de communicatie negatief beïnvloeden.

Taalhulpen (ook wel hulp- of aspirant-tolken genoemd) zijn tolken die het certificaat sociaal tolken (nog) niet hebben gehaald en (nog) niet zijn opgenomen in het Vlaams Register voor Sociaal tolken, het centraal gegevensbestand van gecertificeerde sociaal tolken, beheerd door het Agentschap Integratie en Inburgering. Wij hanteren in dit rapport de term taalhulpen.

De getolkte gesprekken vinden plaats in diverse sectoren van de Vlaamse dienstverlening. De opgenomen gesprekken worden micro-analytisch ontleed om zo de kwaliteit van de getolkte communicatie tussen dienstverlener en cliënt te beoordelen. We hanteren hierbij een mixed-method approach waarbij een prioritair kwalitatieve benadering wordt gecombineerd met een kwantitatieve benadering. We onderzoeken daarbij of, hoe en in welke mate een diverse set aan factoren een invloed uitoefenen op de kwaliteit van de geleverde tolkprestatie. Deze factoren houden verband met:

1. de context van het gesprek: Waar wordt getolkt? Hoeveel gesprekspartners zijn er? Welke rol hebben zij? Wat is het doel van het gesprek?
2. de inhoud van het gesprek: complexiteit, gevoeligheid van de besproken onderwerpen, hoeveelheid informatie, type informatie;
3. de structuur van het gesprek: gespreksverloop en -opbouw (bijv. opvolging van meerdere gespreksonderwerpen), conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers (bijv. onderbrekingen, overlappingsen), lengte van de beurten;
4. de tolktechniek en -vaardigheid: ondersteunende technieken van het gesprekstolken (geheugen, reproductie), aantekeningen en notities nemen;
5. de deontologie van de taalhulp / tolk¹: bewaken van neutraliteit, transparantie (bijv. terugkoppelen aan de andere partij na een niet te vermijden onderonsje), professionele houding (bijv. toelichten deontologische principes bij aanvang van het gesprek);
6. de taal: beheersing van het Nederlands of de vreemde taal. Dit kan betrekking hebben op alle gespreksdeelnemers: taalhulp, dienstverlener én anderstalige gesprekspartner.

Bedoeling van de detailanalyse van deze factoren is om empirisch gefundeerde antwoorden te bieden op de volgende onderzoeksvragen:

¹ Gelet op de aard van deze opdracht hanteren we als benchmark bij het beoordelen van deze criteria de deontologische code voor sociaal tolken:
https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

- Welke risico's voor de kwaliteit van het dienstverleningsgesprek identificeren we bij het inschakelen van taalhulpen?
- Zijn deze risico's te linken aan een of meerdere bovenvermelde factoren (1-6): context van het gesprek, inhoud van het gesprek, structuur van het gesprek, tolktechniek en -vaardigheid, tolkdeontologie, taalbeheersing van de gespreksdeelnemers?

In dit rapport verwijzen we naar elk van de gesprekken en taalhulpen aan de hand van een letter gecombineerd met een nummer, waarbij G staat voor 'gesprek' en T voor 'taalhulp' (zie bijlage 1 voor een geanonimiseerde overzichtstabel).

2 Dataset en geobserveerde contexten

De analyse gebeurde op basis van vijftien gesprekken, die plaatsvonden in zes voorzieningen uit drie Vlaamse centrumsteden die deelnamen aan het *Project Aanvullend aanbod tolken*. De gesprekken, die plaatsvonden tussen mei en juli 2019, werden geobserveerd, opgenomen en getranscribeerd door studenten uit de masteropleiding tolken van de Universiteit Gent, die deze opdracht uitvoerden in het kader van een stage. Tijdens een voorbereidende training (april 2019) werd achtergrondinformatie gegeven over het doel van het *Project Aanvullend aanbod tolken* alsook instructies in verband met het invullen van een observatie- en analysefiche. Tijdens de training werden ook de transcriptiesoftware en -conventies toegelicht aan de stagestudenten. Drie van de gesprekken werden niet door stagestudenten maar door medewerkers van AGII geobserveerd en opgenomen.

De totale duur van de opnames bedraagt 8 uur 20 minuten en 54 seconden, met een gemiddelde duur per gesprek van 33 minuten en 24 seconden. Het kortste gesprek heeft een duur van 14 minuten 36 seconden, terwijl het langste gesprek 1 uur, 7 minuten en 47 seconden duurt. De opnames gebeurden met een camera op statief nadat alle gespreksdeelnemers toelichting over het project hadden gekregen en een geïnformeerde toestemming hadden ondertekend. Bij een van de vijftien gesprekken werd toestemming gegeven voor een audio- maar niet voor een video-opname. In dat gesprek blijft de camera gericht op de arm van de observator.

De sectoren waarin de gesprekken plaatsvinden variëren van inburgering, opvang voor asielaanvragers tot maatschappelijk welzijn (OCMW en zorgverlening) en onderwijs. In totaal zien we negen verschillende taalhulpen aan het werk tijdens de opnames. Vier daarvan worden ingeschakeld in meer dan één gesprek (T3, T4, T5 en T6), van die vier tolken twee taalhulpen telkens voor andere cliënten (T3 en T6). Over alle gesprekken heen spreken de taalhulpen vijf verschillende talen: Farsi, Turks, Somalisch, Koerdisch en Arabisch. Wat deze laatste betreft, merken we op dat gesprekspartners naast Modern Standaard Arabisch, ook de Arabische taalvariant uit Syrië en Marokko gebruiken (zie bijlage 1 voor een geanonimiseerde overzichtstabel).

De meeste gesprekken zijn klassiek triadisch: één dienstverlener, één anderstalige cliënt en de taalhulp. In drie van de vijftien gesprekken nemen twee cliënten deel aan het gesprek (G3.1, G3.2 en G7). Daarvan is er in één gesprek een cliënt die via telefoon deel uitmaakt van de interactie, terwijl de andere cliënt in diezelfde interactie wel fysiek aanwezig is (G7). Bovendien is bij de meeste van de

gesprekken slechts één dienstverlener aanwezig, maar in drie van de vijftien gesprekken zijn er twee dienstverleners aanwezig (G4.2, G5.2 en G7). In totaal is er dus sprake van vijf gesprekken met een zogenaamde ‘multiparty-opstelling’, een term die we in dit rapport zullen hanteren om aan te geven dat de taalhulp voor meer dan twee gesprekspartners tolkt.

De dienstverleners zijn telkens reguliere medewerkers van de desbetreffende voorziening. Afhankelijk van de sectoren waarin de gesprekken plaatsvonden gaat het om trajectbegeleiders inburgering, zorgverleners, een onthaalmedewerker van een zorginstelling, een leerkracht, een begeleider in een asielopvangcentrum en een OCMW-medewerker. Hun gespreksdeelnemers zijn, afhankelijk van de setting, inburgeraars, cliënten, bewoners of ouders. Om de tekst zo leesbaar mogelijk te houden, specificeren we de sociale identiteit van de deelnemers niet altijd en hanteren we de neutrale benamingen *dienstverlener* en *cliënt* als overkoepelende termen.

Het doel van de gesprekken varieert. In de sector inburgering zijn er enerzijds intakegesprekken voor een inburgeringstraject (G6), waarbij onder meer een inburgeringscontract wordt ondertekend, en anderzijds een evaluatiegesprek waarbij gepolst wordt naar de ervaringen van de cliënt omtrent zijn inburgeringstraject en zijn toekomstplannen en waarbij het attest van inburgering overhandigd wordt (G1). In de sector onderwijs vinden gesprekken plaats tussen een leerkracht en de ouders of andere familieleden van een leerling, waarbij het gedrag, de houding, de gezondheid en de voortgang van de leerling besproken wordt (G3.1 en G3.2). Daarnaast komen in die oudergesprekken ook praktische zaken ter sprake zoals vakantiewerk of activiteiten in de zomer. De zorgverleningsgesprekken hebben zowel intake (G4.1, G4.2 en G7) als evaluatie (G5.1) tot doel. In de gesprekken met het OCMW (G2 en G8) staat begeleiding bij huisvesting centraal. In het gesprek in een asielcentrum (G9) tot slot overloopt een dienstverlener het interne reglement voor een nieuwe bewoner.

In de meeste van de geanalyseerde gesprekken is er sprake van een traditionele opstelling in een driehoek, waarbij de dienstverlener en de cliënt recht tegenover elkaar zitten en de taalhulp tussen hen in zit. Er zijn echter een aantal uitzonderingen. In vier gesprekken, telkens met dezelfde taalhulp (T6), zit de taalhulp aan dezelfde kant van de tafel als de dienstverlener, tegenover de cliënt. In één gesprek neemt de taalhulp uit plaatsgebrek rechtstaand plaats achter beide gesprekspartners (G4.2). In drie gesprekken tot slot zit de taalhulp naast de cliënt (G2, G5.2, G8). Wel moeten we hierbij de aanwezigheid van een observator en videocamera als mogelijk bepalende factor voor de opstelling in overweging nemen.

3 Methodologie

3.1 Voorbereidende fase: dataverzameling en transcripties

Ter voorbereiding van de observatie ter plekke en de opname kregen de observatoren een fiche met beperkte achtergrondinfo over de dienstverlening. Deze fiches werden door AGII projectmedewerkers opgemaakt en bevatten informatie over de doeleinden van de dienstverlening, het doelpubliek, type dienstverlening, frequente gespreksonderwerpen met anderstalige gebruikers, eerdere ervaringen met tolken of andere brugfuncties, enzovoort. Ter plekke of net na de observatie vulden de observatoren een beknopte observatiefiche in, waarop kort de eerste indrukken werden vermeld. Na het uitvoeren van de transcriptie (cf. infra) vulden de observatoren de analysefiche in.

De kwantitatieve en kwalitatieve analyse van het corpus gebeurde in twee cycli en werd technisch ondersteund met de software ELAN². Eerst werden alle gesprekken geïmporteerd in het programma ELAN en daarna werd de transcriptie uitgevoerd. De Nederlandstalige delen van het gesprek werden getranscribeerd door de observatoren zelf of door AGII en UGent projectmedewerkers, de anderstalige delen werden door sociaal vertalers³ eerst getranscribeerd en op een afzonderlijke transcriptieregel terugvertaald naar het Nederlands voor verdere analyse (Baker, 2018). Bij het transcriberen werd een eenvoudig transcriptieprotocol gevolgd, waarin een beperkt aantal conventies met betrekking tot taal, gespreksorganisatie, prosodie, volume en specifieke instructies voor de niet Nederlandstalige delen werd gevolgd (zie bijlage 2 voor het transcriptieprotocol).

3.2 Eerste cyclus: analyse- en reflectiefase

Na vervollediging van de transcriptie werden in een eerste verwerkingscyclus (juli - augustus 2019) alle gesprekken geanalyseerd op basis van een richtinggevend annotatieschema dat bestaat uit negen hoofdcategorieën, in de ELAN software *tiers* genaamd:

1. Actieverloop: het thematische verloop van een gesprek met vermelding van zowel gespreksfasen (bijv. openen gesprek, begroeting, afronden gesprek) als thema's (lessen inburgering: peilen tevredenheid; toekomstige plannen Nederlands leren). Doel is om relatief schematisch en chronologisch de overall-organisatie van een gesprek in kaart te brengen;
2. Notities: het nemen van notities en de duur ervan;
3. Deontologie: toelichting van of verwijzing naar een of meerdere principes uit de deontologische code;
4. Overlap: deelnemers spreken tegelijkertijd wat kan gebeuren op het einde van een beurt of binnenin een beurt;
5. Onderbrekingen of interrupties: het niet respecteren van de beurt van de gesprekspartner;

² ELAN is een computersoftware die de handmatige annotatie en transcriptie van audio- of video-opnames faciliteert. De software werd ontwikkeld door het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek, een Nederlands instituut voor wetenschappelijk onderzoek op het gebied van taal. ELAN kan gratis worden gedownload via het Max Planck Instituut, die online ook uitgebreide ondersteuning bij de tool aanbiedt: <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/download/>

³ De transcriptie van de anderstalige delen en de terugvertaling naar het Nederlands gebeurde via het Agentschap, dat instond voor de praktische organisatie en verloning hiervan.

6. Speech style: het sprekersgedrag van de primaire gesprekspartners alsook het sprekersperspectief gebruikt door de taalhulp (al dan niet gebruik van de ik-vorm)
7. Tolktransfer: inhoudelijke analyse van de getolkte informatie
8. Taalbeheersing Nederlands van de taalhulp
9. Potentiële uitdagingen die een obstakel vormen voor de taalhulp of een trigger vormen voor een verschuiving tussen originele en getolkte beurt

Op elk van die tiers werden subcategorieën ingevoegd, wat manueel of, waar mogelijk, via een *controlled vocabulary* (CV) gebeurde. Het annoteren op een tier via CV betekent dat je niet handmatig de info invult, maar verplicht kiest uit een beperkte set van mogelijke annotatiewaarden. Annoteren via CVs beperkt de kans op manuele fouten (bijv. tikfouten) die problemen in een latere fase van dataverwerking kunnen veroorzaken (zie bijlage 3 voor een schematisch overzicht van de annotatiewaarden).

Het annoteren gebeurde per analytisch aandachtspunt of tier, d.w.z. dat annotatoren meerdere malen het gesprek volledig afspeelden en in verschillende fasen ‘tier per tier’ analyseerden. Doorgaans startten annotatoren met de tier actieverloop, dan notitietechniek, deontologie en Nederlands om daarna pas interactie-fenomenen (overlap en onderbrekingen) en spreekstijl aan te vangen. Doorgaans werd de transfer van de boodschap en potentiële uitdagingen pas in de laatste fase geannoteerd wanneer annotatoren reeds erg vertrouwd waren met de inhoud en fasen van de gesprekken.

Tijdens deze eerste analysefase werkten drie verschillende annotatoren (junior niveau) samen. Vóór de start van het annoteren werd het annoteerschema overlopen. Vervolgens werd één dienstverleningsgesprek door de annotatoren gezamenlijk gecodeerd. In een derde stap werden de dienstverleningsgesprekken afzonderlijk gecodeerd. In een vierde en laatste fase werd een volledig dienstverleningsgesprek afzonderlijk door alle annotatoren geannoteerd en door de projectuitvoerder kwalitatief vergeleken. Hierbij werden operationele verschillen vastgesteld (precieze tijdsafbakening van een annotatie, overlappen van annotaties) en voor de tier tolktransfer werd intensief overleg gepleegd en werd het annotatieschema aangevuld waar nodig. Voor de verdere analyse konden de annoteerders steeds blijven overleggen. Met name voor de werd tussen annoteerders vaak overlegd om discrepanties te vermijden. Naast deductief annoteren was er in deze fase ook ruimte voor inductief⁴ annoteren, d.w.z. dat na overleg met de projectuitvoerder bestaande annotaties werden aangepast, geschrapt of gecreëerd op basis van opvallende verschijnselen tijdens de annoteringen.

3.3 Tweede cyclus: reflectie en toetsing

In een tweede analysefase (augustus-september 2019) werden de annotaties afzonderlijk gecontroleerd door twee andere projectmedewerkers (één junior, één senior), in navolging van het

⁴ Bij deductief annoteren stel je een analytisch schema op op basis van de literatuur en de daaruit gegenereerde onderzoeksvragen. Bij inductief coderen of *open coding* weet je op voorhand nog niet (precies) waar je naar op zoek bent, of, zoals in het geval van dit project, door dieper in de data te graven, merk je dat je bepaalde elementen niet in je initiële codeerboek had opgenomen maar wel noodzakelijk zijn.

principe van onderzoeker triangulatie (Denzin, 1978).⁵ Bij twijfel of niet akkoord werd overleg gepleegd, eerst met de annotator uit de eerste analyseronde, daarna onderling tussen de twee annotatoren uit de tweede analysefase. Na deze cyclus van analyse en reflectie werden alle gesprekken op een continuüm met twee polen gepositioneerd. Aan het ene uiteinde van het continuüm staan dan de gesprekken met een (relatief) hoge garantie op kwaliteit enerzijds en gesprekken met een (relatief) lage garantie op kwaliteit anderzijds. Daarbij werd rekening gehouden met verschillende criteria gaande van de tolkomstandigheden en moeilijkheid van het gesprek (bijv. thema, aantal gespreksdeelnemers, het onderbreken van de tolk door andere gesprekspartners) tot een inschatting van de professionele houding (vnl. respect van deontologie, adequate rolinvulling) en de transfer van de boodschap (bijv. foute weergaven, zero transfer, misverstanden, enzovoort). Ook bij deze reflectie werd onderzoeker triangulatie toegepast: de beoordeling gebeurde door de twee projectmedewerkers eerst afzonderlijk. Pas daarna pleegden de twee projectmedewerkers overleg en kwamen zij tot consensus over een definitieve rangschikking. Als laatste stap in deze reflectiefase werd een cesuur geïdentificeerd onder dewelke de kwaliteit van de tolkprestatie in onvoldoende mate aanwezig is en het werken met taalhulpen daarom een reëel risico inhoudt. Parallel met deze analyse- en reflectiefase gebeurde ter aanvulling van de kwalitatieve aanpak een kwantitatieve appreciatie. Ter ondersteuning hiervoor gebruikten we twee ondersteunende tools: (1) de in ELAN ingebouwde annotatiestatistieken en (2) het rekenprogramma Excel voor het berekenen van die kwantitatieve gegevens die niet rechtstreeks uit ELAN te exporteren zijn, of voor het verwerken van kwantitatieve gegevens voor meerdere of alle gesprekken samen, een functionaliteit die door ELAN slechts beperkt wordt aangeboden. In de rapportering die volgt nemen we, waar relevant, overzichtstabellen met cijfermateriaal op in het rapport; andere voegen we enkel in de bijlagen toe.

⁵ Denzin (1978) onderscheidt vier typen triangulatie: bij datatriangulatie worden verschillende databronnen geconfronteerd, bij onderzoekertriangulatie zet men meerdere onderzoekers in, bij theorie-triangulatie worden de data vanuit meerdere theoretische invalshoeken beschouwd en methodologische triangulatie slaat op het gebruik van meerdere methoden om één onderzoeksvraag te beantwoorden.

4 Analyse

4.1 Holistische evaluatie

Zoals eerder beschreven (zie Methodologie) werd tijdens de tweede reflectiefase een continuüm opgesteld waarbij de kwaliteit van de globale tolkprestatie werd ingeschaald van voldoende naar onvoldoende. Deze holistische evaluatie van de gesprekken gebeurde op basis van een globale appreciatie van de **tolkprestatie**, met als doorslaggevende criteria verschuivingen en fouten bij de reproductie van originele beurten, algemeen professioneel voorkomen en deontologisch bewustzijn. Bij deze rangschikking hielden we ook rekening met bemoeilijkende **omstandigheden** van de tolkprestatie, zoals het aantal deelnemers (multiparty-opstelling versus klassiek triadisch), tolkmodus (in situ versus telefoontolken), aan- of afwezigheid van omgevingsgeluid, materiële omstandigheden en moeilijkheidsgraad van het thema. Op basis van deze criteria rangschikken we de getolkte gesprekken als volgt, waarbij 1 staat voor meer garantie op een kwalitatieve tolkprestatie en 15 voor minder garantie hierop.

Naast een rangschikking bepaalden we ook een cesuur, die in de oplijsting visueel werd aangegeven met een donkerrode lijn. De gesprekken boven deze cesuur (plaatsen in de rangschikking 1-3) voldoen aan de minimale kwaliteitseisen van een getolkt gesprek. In de gesprekken onder de cesuur (plaatsen in de rangschikking 4-15) is een accurate mondelinge vertaling niet gegarandeerd. Van deze gesprekken zijn de zes laagst gerangschikte gesprekken (plaatsen in de rangschikking 9-15), visueel weergegeven met een dikke rode lijn, sterk onvoldoende.

| Rangschikking | Gesprek | Globale beoordeling van de tolkprestaties |
|---------------|---------|---|
| 1 | G1 | voldoende |
| 2 | G5.2 | |
| 3 | G5.1 | |
| 4 | G4.1 | onvoldoende |
| 5 | G4.2 | |
| 6 | G9 | |
| 7 | G7 | |
| 8 | G8 | |
| 9 | G2 | zwaar onvoldoende |
| 10 | G3.1 | |

| | | |
|----|------|--|
| 11 | G3.2 | |
| 12 | G6.4 | |
| 13 | G6.3 | |
| 14 | G6.1 | |
| 15 | G6.2 | |

In de gedetailleerde analyse die volgt, zoomen we in op afzonderlijke factoren die dit continuüm bepalen. We behandelen eerst de tolkomstandigheden en staan stil bij gesprekscontext en thema (4.2). Daarna zoomen we in op drie elementen van de conversationele interactie (4.3). We bespreken ook kort notities als onderdeel van tolktechniek (4.4) alvorens in te haken op vijf factoren die verband houden met deontologie (4.5). De analyse van de getolkte boodschappen en het daarbij gehanteerde taalgebruik komt als laatste aan bod (4.6).

4.2 Gesprekscontext

In dit deel bespreken we de moeilijkheidsgraad van de geobserveerde gesprekken. De **complexiteit of gevoeligheid** van een gesprek, maar ook de hoeveelheid en het type uitgewisselde informatie heeft mogelijk een invloed op de tolkprestatie en dus indirect ook op de kwaliteit van het gesprek. Uit de literatuur weten we dat gesprekken met betrekking tot ethische dilemma's (bijv. einde leven beslissingen, Kaufert & Putsch, 1997), grote emoties (Hokkanen, 2017), gevoelige thema's (Gavioli, 2015) of gesprekken met hoofdzakelijk subjectieve, weinig feitelijke inhoud zoals het bespreken van interne mentale toestand, opinies, overtuigingen, gevoelens, evaluaties, onzekerheden of speculaties (Apfelbaum, 2004) als bijzonder uitdagend worden ervaren.

Naast inhoud en rol kan ook de **doelgroep** een grote invloed uitoefenen: tolken voor patiënten met mentale gezondheidsproblemen of voor kinderen brengt doorgaans grotere uitdagingen met zich mee (zie bijv. Boser & La Rooy, 2018). Ook het **aantal** gesprekspartners speelt: bij een multiparty-opstelling is de kans groter dat het gesprek minder gestructureerd verloopt dan wanneer er slechts twee personen en een tolk aanwezig zijn omdat de kans groter is dat er meer door elkaar wordt gepraat. Naast gespreksinhoud kunnen ook de **institutionele rol** of deelnemerscategorie (Mazeland, 2003) en de (asymmetrische) **machtsverhoudingen** wegen op de opdracht van de tolk en mogelijk dus ook op de kwaliteit van het gesprek: gesprekken met grote machtsverschillen⁶ of zogenaamde *power differentials* tussen de participanten of gesprekken waar deelnemers totaal geen gemeenschappelijk referentiekader hebben, zijn doorgaans moeilijker te tolken. In de context van sociaal tolken is er nagenoeg altijd sprake van een machtsongelijkheid (Rudvin & Tomassini, 2011). Sociaal tolken worden dus voornamelijk ingezet in situaties waarin één partij alle institutionele informatie, kennis en beslissingsbevoegdheid bezit terwijl een andere partij maar gedeeltelijk toegang heeft tot informatie en kennis en geen beslissingsbevoegdheid heeft buiten de keuzes die

⁶ Met 'macht' verwijzen we hier naar het bezit van middelen en kennis door de instelling voor publieke dienstverlening, de zogenaamde *institutionele macht* (Mason & Ren, 2012).

de andere partij aanbiedt (Mason & Ren, 2012). In gesprekken waar de partijen duidelijk tegenstrijdige belangen en/of verwachtingen hebben, kunnen die machtsverhoudingen zichtbaarder worden en mogelijk een hoger risico op conflict inhouden, zo bijvoorbeeld in politieverhoren of een asielcontext (cf. Inghilleri, 2012).

De gevoeligheid van de thema's en aanwezigheid van eventueel uiteenlopende belangen wordt in de geobserveerde gesprekken ingeschat op basis van wat beschreven staat in de gespecialiseerde literatuur enerzijds en op basis van (niet) geobserveerd verbaal of non-verbaal communicatief gedrag en conversationeel gedrag (bijv. langere stiltes of duidelijke aarzelingen, weigeren te antwoorden of te tolken, uitingen van hevige emoties zoals huilen of boosheid, oogcontact vermijden, lichaamspositie afkeren, enz.).⁷ Nemen we dit in overweging dan zijn de hier geanalyseerde gesprekken eerder **weinig complex en uitdagend**. De tolkopdrachten gebeuren weliswaar in institutionele omgevingen met ongelijke machtsverhoudingen, maar zonder dat daarbij de gesprekspartners sterk uiteenlopende of tegenstrijdige verwachtingen hebben. Ook qua complexiteit en gevoeligheid blijven deze gesprekken beperkt uitdagend. Enkele uitzonderingen hierop zijn gespreksdelen waarin volgende onderwerpen aan bod komen: informatie over een schoolse activiteit rond liefde, seksualiteit en het menselijk lichaam, procedures rond terugbetalingen, wederzijdse verplichtingen in het kader van een huurcontract, verblijfsdocumenten, ouderlijke toestemming rond vrijheidsbeperkende maatregelen.

De meeste gesprekken zijn **vraaggesprekken** waarbij de dienstverlener input verwacht van de gesprekspartner en hiermee aan de slag gaat voor, bijvoorbeeld, het aanmaken van een administratief dossier, het opvolgen van een inburgeringstraject, enz. (cf. supra, deel Data-set en geobserveerde contexten). Andere gesprekken zijn voornamelijk **informerend** (bijv. het overlopen van het reglement van een opvangcentrum) waarbij vooral de dienstverlener aan het woord is. Van de cliënt wordt met andere woorden geen of weinig input verwacht. Ter informatie geven we in tabel 1 het gespreksaandeel van de cliënten weer: gemiddeld komen zij aan het woord gedurende 16% van het gesprek. Weinig verrassend is dat hun aandeel in die gesprekken met meerdere cliënten hoger ligt (in de tabel grijs gearceerd). Gesprek G9 is een duidelijke uitzondering aan de andere kant van het spectrum: in dit gesprek geeft de dienstverlener informatie in één richting, en wordt van de cliënt nauwelijks input verwacht via vraag-sequenties of andere vormen van informatie inwinning.

[Tabel 1: Gespreksaandeel van de cliënt]

| Gesprek | Aandeel van de niet Nederlandstalige cliënt/en ⁸ uitgedrukt ten opzichte van totale duur | Gesprek | Aandeel van de niet Nederlandstalige cliënt/en |
|---------|---|---------|--|
| G1 | 11,2 | G6.1 | 20,1 |

⁷ Deze externe appreciatie gebeurde door de onderzoekers en werd niet getoetst aan de overtuigingen en percepties van de gesprekspartners zelf, bijvoorbeeld aan de hand van (retrospectieve) interviews of focusgesprekken.

⁸ In gesprekken met meer dan één cliënt werd hun afzonderlijk aandeel opgeteld. In de tabel werden deze gesprekken grijs gearceerd.

| | | | |
|------|------|------------------|-----------|
| G2 | 16,5 | G6.2 | 16,5 |
| G3.1 | 26 | G6.3 | 10,6 |
| G3.2 | 38,9 | G6.4 | 8,8 |
| G4.1 | 14,2 | G7 | 24,8 |
| G4.2 | 8,9 | G8 | 17,9 |
| G5.1 | 8,3 | G9 | 3,4 |
| G5.2 | 12,9 | Gemiddeld | 16 |

Als we niet op gespreksthema maar wel op de omstandigheden van de tolkprestatie inzoomen, dan is gesprek G7 zeer complex. De taalhulp volgt hier een gesprek tussen twee dienstverleners en een cliënt ter plekke. Deze cliënt begrijpt vrij veel Nederlands en kan zich, op enkele uitzonderingen na, ook voldoende uitdrukken om het gesprek nagenoeg altijd te voeren in zeer eenvoudig Nederlands zonder mondelinge vertaling. De taalhulp is bij dit gesprek aanwezig om te tolken via de telefoon voor de echtgenote van de cliënt, die niet ter plekke aanwezig kan zijn maar wel graag deelneemt aan dit intake gesprek voor tijdelijke, gespecialiseerde opvang van hun zoon. De opdracht van de taalhulp is uitdagend omdat de dienstverleners zich vooral richten tot de vader die ter plekke aanwezig is én voor wie de taalhulp niet hoeft te tolken aangezien hij al wat Nederlands beheerst. De drie deelnemers te plekke verliezen regelmatig uit het oog dat de taalhulp een opdracht uitvoert voor de moeder die niet fysiek aanwezig is én bovendien niet van bij het begin betrokken was bij het gesprek: zij wordt pas negen minuten na aanvang van het gesprek opgebeld. Deze constellatie geeft aanleiding tot parallelle gesprekken waarbij de tolk een aantal beurten samenvattend weergeeft voor de moeder terwijl het primaire gesprek tussen de dienstverleners en de cliënt ter plekke loopt. Daar komt nog eens bovenop dat de omgevingsfactoren van de moeder op afstand de tolkopdracht sterk bemoeilijken: zij bevindt zich op de markt waardoor er veel omgevingsgeluid en herhaaldelijke onderbrekingen zijn (anderen spreken haar op de markt aan).

Samengevat: De globale gespreksthema's van deze tolkopdrachten zijn eenvoudig tot zeer eenvoudig. Af en toe komt een iets complexer thema aan bod. In één gesprek vormt het multiparty karakter, in combinatie met het afstandstolken, een grote uitdaging.

4.3 Conversationele interactie

We nemen in de rapportering ook twee factoren op die verband houden met de conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers: onderbrekingen en overlap. In navolging van Schegloff (2007) beschouwen we onderbrekingen als interventies van een gesprekspartner die ertoe leiden dat een andere gesprekspartner, die voordien aan het woord was, de eigen beurt moet onderbreken ten voordele van de onderbrekende gesprekspartner. Onderbrekingen kunnen allerlei redenen hebben en zijn soms gerechtvaardigd, maar soms ook niet. In institutionele settings geven onderbrekingen vaak aanwijzingen over de verschillen in machtsverhoudingen tussen gespreksdeelnemers: zo kan een rechercheur tijdens een verhoor een verdachte onderbreken om

bijkomende vragen te stellen, maar is het minder, of zelfs helemaal niet institutioneel geoorloofd dat de verdachte de rechercheur onderbreekt.

In de hier geobserveerde gesprekken **onderbreken** de gesprekspartners elkaar gemiddeld 12,4 keer per gesprek, wat relatief weinig is. Over alle gesprekken heen onderbreekt de taalhulp het meest frequent (110 keer) de andere gesprekspartners. De dienstverlener onderbreekt sporadisch de taalhulp (23 maal) en slechts beperkt de cliënt (5 maal). De cliënt, tot slot, onderbreekt 6 maal de dienstverlener en 33 maal de taalhulp. Tabel 2 toont het aantal onderbrekingen per gesprek. Voor een detailweergave per gesprek van welke gesprekspartner wie onderbreekt en hoe vaak dit gebeurt, verwijzen we naar bijlage 4.

Onderbrekingen vanwege de taalhulpen gebeuren om interactioneel werk te vervullen (Wadensjö, 1998), zoals het vragen om een pauze om te kunnen tolken, of een verduidelijking of herhaling. Op één uitzondering na onderbreken de twee taalhulpen die bovenaan het continuüm staan enkel om pauzes af te dwingen. Dat is trouwens ook zo voor taalhulp T7 in het multiparty gesprek. Opvallend is daarnaast dat taalhulpen T2 en T6, die zich onderaan het continuüm situeren, nauwelijks onderbreken. In gesprek G3.1 vraagt taalhulp T3 vaak om verduidelijking aan de gesprekspartners.

[Tabel 2: Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt]

| Gesprek | Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt (geen onderscheid volgens deelnemers) | Gesprek | Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt (geen onderscheid volgens deelnemer) |
|---------|---|------------------|--|
| G1 | 12 | G6.1 | 11 |
| G2 | 5 | G6.2 | 14 |
| G3.1 | 25 | G6.3 | 3 |
| G3.2 | 16 | G6.4 | 0 |
| G4.1 | 24 | G7 | 21 |
| G4.2 | 5 | G8 | 24 |
| G5.1 | 14 | G9 | 9 |
| G5.2 | 3 | Gemiddeld | 12,4 |

Naast onderbrekingen observeren we ook **overlaps** (Schegloff, 2007). *Reactive tokens* of kleine woordjes zoals “aha”, “jaja”, “hmm” die door een gesprekspartner worden geuit tijdens de beurt van een andere, werden niet geannoteerd. Dit soort kleine, en vaak monosyllabische, tekens hebben een gespreksondersteunende en interpersoonlijke functie: de spreker drukt daarmee bijvoorbeeld begrip, luisterbereidheid of betrokkenheid uit. *Turn final overlap* (Schegloff, 2007) werd wel geannoteerd: een gesprekspartner leidt af - op basis van intonatie, inhoud of grammaticale eigenschappen van de uiting - dat een ander bijna aan het einde van de beurt is en begint reeds te

praten of tolken. Er ontstaat daarop een korte overlap die niet problematisch is, er wordt nog heel even simultaan gepraat (= overlap), waarna de persoon die de beurt overneemt het gesprek verder zet. In plaats van op het einde van de beurt, kan een gelijkaardige overlap ook binnen een beurt voorkomen. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de tolk start met tolken maar merkt dat een primaire spreker de beurt toch nog niet wil afgeven. Na kort simultaan te hebben getolkt (= overlap), stopt de tolk met praten en de primaire gesprekspartner gaat door (= hij/zij heeft zijn/haar beurt dus niet willen afgeven). Dat kan ook andersom gebeuren: de tolk is reeds aan het tolken maar een primaire spreker voegt nog snel iets toe, de tolk onderbreekt zijn/haar beurt niet en tolkt verder met inbegrip van het element dat door de primaire spreker nadien nog werd toegevoegd. Tabel 3 toont het aantal overlaps per gesprek. Voor een overzicht van welke gesprekspartner wie en hoe vaak overlapt per gesprek, verwijzen we naar bijlage 4.

Wat opvalt is het lage cijfer bij het eerste gesprek (G1), dat in de kwalitatieve beoordeling uit de tweede reflectiefase bovenaan het continuüm stond. De analyse van dit gesprek toont inderdaad zeer netjes afgewerkte beurten. Bij drie andere gesprekken ligt de overlap rond de 10 keer per 5 minuten (G2, G9, G6.4), wat nog steeds onder het gemiddelde ligt van dit corpus. Bij de gesprekken met hogere cijfers voor overlap merken we dat het type overlap en dus de achterliggende redenen zeer verschillend zijn. Vermeldenswaardig zijn de gesprekken G4.1, G4.2, G5.1 en G5.2: hier zien we telkens twee maal dezelfde taalhulp en dezelfde cliënt, maar een eerste keer met één enkele dienstverlener en een tweede maal met een tweede erbij. Bij beide doet zich een gelijkaardig patroon voor: bij de multiparty gesprekken overlappen de taalhulpen vaker initieel, wat betekent dat ze sneller starten met de reproductie van de originele beurt (of zelfs werken via fluistertolken in G5.2). Zoomen we ten slotte in op het gesprek met het hoogst aantal overlaps (G8), dan stellen we vast dat dit hoge aantal wordt veroorzaakt door twee factoren: de taalhulp vangt haar tolkbeurt altijd heel snel aan, waardoor veel turn final overlap optreedt. Maar daarnaast komen in dit gesprek ook relatief veel beurtinterne overlaps voor, waarbij gesprekspartners tussenkomen tijdens de uiteenzettingen van de ander maar er niet in slagen de beurt af te nemen.

[Tabel 3: Aantal overlaps absoluut en relatief uitgedrukt]

| Gesprek | Aantal overlaps absoluut uitgedrukt | Aantal overlaps relatief uitgedrukt per 5 minuten |
|---------|-------------------------------------|---|
| G1 | 46 | 3,39 |
| G2 | 58 | 8,67 |
| G3.1 | 284 | 26,03 |
| G3.2 | 142 | 26,10 |
| G4.1 | 141 | 16,93 |
| G4.2 | 137 | 25,02 |
| G5.1 | 112 | 19,05 |

| | | |
|------------------|--------------|--------------|
| G5.2 | 127 | 28,01 |
| G6.1 | 110 | 17,15 |
| G6.2 | 133 | 23,71 |
| G6.3 | 56 | 14,12 |
| G6.4 | 30 | 10,27 |
| G7 | 80 | 14,15 |
| G8 | 93 | 29,52 |
| G9 | 113 | 9,70 |
| Gemiddeld | 113,9 | 18,12 |

Ook de manier waarop de gespreksdeelnemers zich communicatief tot elkaar verhouden, werd geobserveerd: spreken de primaire gesprekspartners elkaar rechtstreeks of onrechtstreeks aan? En als ze elkaar niet rechtstreeks aanspreken, voegen ze daar dan ook een *verbum dicendi* aan toe in de trend van 'zeg eens aan meneer dat die cursus in zijn moedertaal wordt gegeven' (reported speech). Specifiek voor de taalhulp: gebruikt hij systematisch de ik-vorm zoals de richtlijnen dit voorschrijven?

Uit onderzoek weten we dat, in een medische context, tolken vaker de constructie 'hij/zij zegt' blijken toe te voegen wanneer ze een beurt van de arts vertolken dan wanneer ze een beurt van de patiënt vertolken (Van De Mierop, 2012; Bot, 2005). Volgens Angermeyer (2009) spreken tolken in een gerechtelijke context in de VS dan weer vaker in de indirecte rede of reported speech wanneer ze vanuit het Engels, de taal van de instellingen, naar een vreemde taal tolken dan andersom. Dit gebeurt volgens Angermeyer omdat de Engelstaligen in de rechtszaal op de hoogte zijn van de institutionele normen alsook de deontologische code van de tolk en afwijkingen dus sneller zouden opmerken.

De hier geanalyseerde gesprekken vinden uiteraard plaats in een andere context. Toch houden ook in deze gesprekken lang niet alle taalhulpen zich strikt aan de ik-vorm, net zoals de primaire sprekers elkaar lang niet altijd rechtstreeks aanspreken. Nemen we alle gesprekken samen, dan merken we dat de taalhulp gemiddeld twee op de vijf uitingen niet tolkt in de eerste persoon (zie bijlage 4). De dienstverleners spreken hun gesprekspartner in ongeveer twee op de tien gevallen niet rechtstreeks aan terwijl de cliënt dat in ongeveer vier op de tien gevallen niet doet.

Zoomen we dieper in op de individuele gesprekken, dan valt op hoe verschillend de taalhulpen onderling werken. Van de negen taalhulpen gebruiken er drie altijd of nagenoeg altijd de ik-vorm (T1, T5, T9). Voor de zes overige taalhulpen blijft het gebruik van de ik-vorm een belangrijk aandachtspunt en bij twee van hen wordt de ik-vorm vaker niet dan wel gebruikt, wat duidelijk indruist tegen de richtlijnen die tijdens de korte training worden aangereikt. Weinig verrassend wellicht, het gaat hier om dezelfde twee taalhulpen die het meest frequent afwijken van de rol van

tolk en optreden als primaire spreker of een rol aannemen als cultureel duider (T3 en T6). We komen hierop terug in het deel Rolinvulling (cf. infra).

Een bijkomende opmerking is dat een van deze twee taalhulpen mogelijk sterk beïnvloed wordt door de spreekstijl van de dienstverlener (in het bijzonder gesprekken G6.1 en G6.2). In tegenstelling tot wat wordt aanbevolen bij het werken met tolken, spreekt de dienstverlener in deze gesprekken nagenoeg altijd *over* de cliënt in plaats van zich te richten *tot* de cliënt. Dit weerspiegelt zich in het spreekgedrag van de taalhulp als volgt: wanneer de taalhulp informatie overbrengt naar de dienstverlener verwijst ze systematisch naar de cliënt in de derde persoon in plaats van de ik-vorm (zie fragment 1). In de andere richting gebruikt ze niet steeds maar wel soms de reported speech om terug te verwijzen naar de vragen of informatie van de dienstverlener (zie bijv. “zij vertelt over...” in regel 2 van het fragment). Met het oog op leesbaarheid worden in het fragment dat hieronder volgt de niet relevante en de niet-Nederlandstalige delen weggelaten (enkel de terugvertaling werd vermeld). In de linkermarge duiden we bij de tolk aan in welke richting de taalhulp werkt.

[Fragment 1]

- 1 DV Ik heb haar vorige keer verteld euhm maar dat was met een telefonische tolk dat euhm omdat zij nu in Vlaanderen woont, zij mag inburgering volgen en dat betekent Nederlands maar zij is al bezig met Nederlands maar ook een cursus oriëntatie
- 2 T → C Vorige keer sprak iemand met jou en er was een tolk met jullie aan de telefoon, ja? **Zij** vertelt jou over inburgering, omdat je nieuw bent hier er moet inburgering zijn, en ook taallessen zullen er zijn. Die moeten er samen. Jij bent nu begonnen?
- 3 C De Nederlandse taal. Nu zit ik op CVO en (X) ja
- 4 T → DV **ze** begint in open school oké het is ook euhm integratie hier ? ja ja
- 5 DV **zij** zit hier op open school ? ja wij gaan voor euhm
- 6 T → DV dus vraagt **ze** 't is euhm moet ze doet het alle twee of wa ?
- (...)
- 7 C Nu zal ik in de voormiddag school hebben en ik ben om twaalf uur klaar, maar inburgering begint om half twee, toch? ja, ik kan wel doorgaan? Ik woon in [eigennaam stad] niet in [eigennaam stad].
- 8 T → DV ah oké dus allez voor **haar** da kan **ze** woont nie hier in [eigennaam stad] het is makkelijk voor **haar** na school direct euhm in euhm allez integratie doen
- (...)
- 9 DV ja euhm **zij** kan euhm dat gaat zeker niet voor nu zijn eerst een cursus kijken voor **haar** . wij gaan cursus zoeken voor **haar** . euhm en **zij** **zij** kan het zeker starten euhm moest dat te zwaar zijn kunnen wij voor een alternatief kijken maar euh **ze** moet geen schrik hebben de oriëntatiecursus is niet zoals een school met testen en dat 't is praktisch , 't is met praten, 't is over België , 't is een cursus
- 10 T → C **Zij** zegt tegen jou, je volgt inburgering niet nu, maar **zij** kijkt op de lijst wanneer jouw afspraak komt, ik bedoel met de en er is geen probleem bedoel ik als jij beiden wilt volgen is er geen probleem. Als er, ik bedoel, druk is en er is veel dat jij niet aankan, is het mogelijk dat jij verandert, er is geen probleem. Maar deze inburgering heeft geen examen of zoiets, alleen maar lessen met betrekking tot de Belgische wet

Samengevat: onderbrekingen komen weinig frequent voor. Een hoog aantal overlaps is in enkele gevallen gelinkt aan tolktechniek en -modus (*near simultaan*) alsook omstandigheden (multiparty). Tolken in de ik-vorm wordt door slechts drie taalhulpen consequent toegepast. Waar de dienstverleners de cliënt niet rechtstreeks aanspreken druist ook de taalhulp beduidend vaker in tegen de richtlijn rond tolken in de ik-vorm.

4.4 Notities nemen

Er bestaat in de literatuur geen consensus over welke de meest adequate strategieën voor notities zijn, hoeveel men moet noteren, welke symbolen daarbij best gebruikt worden en of dit best gebeurt in de bron- dan wel de doeltaal. Empirisch onderzoek (Dam, 2007) lijkt te suggereren dat de kwaliteit van het consecutief tolkwerk gebaat is bij het maken van veel notities, het gebruik van afkortingen en het gebruik van veel doeltaalelementen.

Of notities nemen een invloed heeft op de kwaliteit van het tolken, kan in de geobserveerde gesprekken niet worden nagegaan omdat daarin nauwelijks wordt genoteerd. Drie taalhulpen hebben niet eens notitiemateriaal mee, twee andere hebben een notitieboekje voor hen liggen, maar gebruiken het niet. In slechts vijf van de vijftien gesprekken (wat overeenkomt met vier taalhulpen) wordt überhaupt *iets* genoteerd, in twee daarvan noteert men nauwelijks (respectievelijk 1 en 3 maal), in de twee andere gebeurt dat een tiental keer (zie tabel 4 hieronder). Het uitdagende multiparty gesprek met telefoontolken (gesprek G7) is een duidelijke uitzondering in dit corpus: daar noteert de taalhulp nagenoeg consequent. Opvallend is dat de taalhulp in dit gesprek niet alleen noteert om haar vertolking voor de cliënt op afstand effectief te ondersteunen, maar ook vóór en na het bellen met de cliënt op afstand blijft noteren. Ze neemt dus ook notities tijdens het gesprek dat de dienstverleners voeren in eenvoudig Nederlands met de cliënt ter plekke. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de taalhulp, ook al is haar interventie strikt genomen overbodig, toch *stand by* wil staan om voldoende alert te kunnen reageren indien plots begripsproblemen opduiken.

[Tabel 4: Aantal keer dat notities worden genomen tijdens het gesprek]

| | Gesprek | Notities: aantal |
|---|---------|------------------|
| 1 | G2 | 1 |
| 2 | G3.2 | 3 |
| 3 | G3.1 | 10 |
| 4 | G1 | 11 |
| 5 | G7 | 74 |

Zoomen we in op de vier gesprekken waar nauwelijks (1-2) of slechts heel sporadisch wordt genoteerd (3-4), dan valt op dat in slechts één gesprek daarvan (G1) het nemen van notities te

verklaren valt hetzij vanuit de inhoud (de taalhulp noteert een opsomming van maanden, tijdsduur, startdatum, of noteert informatie over modules Nederlands met specifieke terminologie om leerniveaus te beschrijven) hetzij, doch in mindere mate, vanuit beurtlengte. In de overige drie gesprekken lijken de notities arbitrair. Uit non-verbale handelingen leiden we ook af hoe onwennig taalhulpen zich voelen bij het nemen van notities. Zo bijvoorbeeld tonen handgebaren en lichaamspositie dat de taalhulp aanstalten maakt om te noteren om dan uiteindelijk toch niets te noteren (T3 in G3.1). Of ze noteren een term en klappen dan zenuwachtig het notitieschrift dicht om het kort daarna te moeten openen bij de start van de tolkbeurt (T2). Dat soort handelingen werd meer dan eens geïdentificeerd en toont dat notities nemen zeker geen automatisme is voor de hier geobserveerde taalhulpen.

Samengevat: op één uitzondering na nemen de taalhulpen weinig tot helemaal geen notities.

4.5 Deontologie

In dit onderdeel bespreken we vijf factoren die verband houden met de deontologie zoals die wordt omschreven in de richtlijnen van het Agentschap Integratie en Inburgering. Die vijf factoren omvatten (1) de positionering, (2) het verwijzen naar principes van de deontologische code tijdens het tolken, (3) het niet terugkoppelen van onderonsjes, (4) tolkgeïnitieerde uitingen (*non-renditions*) en (5) de rolinvulling van de taalhulp.

4.5.1. Positionering

Bij aanvang van een getolkt gesprek wordt de tolk geacht de gespreksdeelnemers op de hoogte te brengen van zijn rol en verantwoordelijkheid. Naar die handeling wordt verwezen met de term 'positionering'. In de deontologische richtlijnen is vastgelegd welke elementen de positionering moet bevatten:

"De tolk (...) introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolsk aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit:

1. Ik ben de tolk Nederlands – Taal X.
2. Ik heb de plicht alles te tolken wat hier wordt gezegd.
3. Ik heb discretieplicht.
4. Ik ben onpartijdig.
5. Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken."⁹ (voor tolken in de ik-vorm en rechtstreeks aanspreken door de gesprekspartners, zie 4.3 Conversationele interactie).

In dit onderzoek beschouwen we vermelding van 'geheimhoudingsplicht' in plaats van 'discretieplicht' en 'ik ben neutraal' in plaats van 'ik ben onpartijdig' eveneens als conform de regels voor positionering.

Zes van de negen taalhulpen in het corpus positioneren zich aan het begin van elk gesprek, taalhulp T3 positioneert zich in het ene gesprek wel (G3.1), maar in het daaropvolgende gesprek met een

⁹ Agentschap Integratie & Inburgering (2017) Deontologische code van de sociaal tolk. Geraadpleegd van: https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

andere cliënt (G3.2) doet hij dat niet. Eén taalhulp, die we in vier verschillende gesprekken aan het werk zien, positioneert zich nooit (T6). Daarnaast is er één taalhulp van wie we niet kunnen nagaan of deze zich al dan niet positioneert, aangezien de video-opname pas halverwege het gesprek werd gestart (G8). Van de zes taalhulpen die zich positioneren, doen vier er dat eerst voor de Nederlandstalige dienstverlener en vervolgens pas voor de anderstalige cliënt (T1, T2, T3 en T4). In het tolkonderwijs is de richtlijn nochtans om zich eerst bij de minder machtige¹⁰ partij, ofwel de cliënt, te positioneren en dat vervolgens pas te doen bij de machtige partij, ofwel de dienstverlener.

Van de zes taalhulpen die zich (waarneembaar) positioneren in elk gesprek, is er één taalhulp van wie de positionering volledig is in zowel het Nederlands als de vreemde taal (G5.1). Van twee taalhulpen is de positionering in het Nederlands volledig, maar in de vreemde taal onvolledig (G1 en G7). De overige drie taalhulpen positioneren zich zowel in het Nederlands als in de vreemde taal onvolledig (G2, G4.1 en G9).¹¹ De taalhulp T3 die zich in één gesprek wel positioneert maar in het daaropvolgende niet, doet dat onvolledig voor het Nederlands maar volledig voor de vreemde taal (G3.1). Tot slot zijn er onder de zes taalhulpen die zich positioneren twee taalhulpen aan het werk tijdens twee opeenvolgende gesprekken voor dezelfde cliënt maar voor een andere dienstverlener (T4 en T5). In die gevallen positioneren beide taalhulpen zich enkel in het Nederlands voor de dienstverlener en koppelen ze die positionering kort terug naar de anderstalige cliënt (G4.2 en G5.2).

Tabel 5 geeft weer in welke gesprekken er een positionering is en of die al dan niet volledig is.

[Tabel 5: Positionering bij aanvang van het getolkte gesprek]

| Gesprek | Positionering in het Nederlands volledig | Positionering in de vreemde taal volledig | Positionering in het Nederlands onvolledig | Positionering in de vreemde taal onvolledig |
|---------|---|--|---|--|
| G1 | x | - | - | x |
| G2 | - | - | x | x |
| G3.1 | - | x | x | - |
| G3.2 | | | | |
| G4.1 | - | - | x | x |
| G4.2 | - | | x | |
| G5.1 | x | x | - | - |

¹⁰ Zie hierover ook de eerdere voetnoot (4.2 Gesprekscontext): met 'macht' verwijzen we hier naar het bezit van middelen en kennis door de instelling voor publieke dienstverlening, de zogenaamde *institutionele macht* (Mason & Ren, 2012). In de context van sociaal tolken is er nagenoeg altijd sprake van een machtsongelijkheid (Rudvin & Tomassini, 2011).

¹¹ Hierbij moeten we wel vermelden dat bij een van deze drie taalhulpen de video-opname al bezig was op het moment dat deze zich positioneerde in de vreemde taal (T9). De mogelijkheid bestaat dus dat de positionering in de vreemde taal toch volledig is.

| | | | | |
|------|---|---|---|-----|
| G5.2 | x | | - | |
| G6.1 | | | | |
| G6.2 | | | | |
| G6.3 | | | | |
| G6.4 | | | | |
| G7 | x | - | - | x |
| G8 | | | | |
| G9 | - | - | x | (x) |

Over alle gesprekken heen zijn de elementen die het vaakst wegvallen in een onvolledige positionering de vermelding van **neutraliteit of onpartijdigheid** (zes keer) en in tweede instantie de vermelding van **discretieplicht of geheimhoudingsplicht** (vier keer). Het valt bovendien op dat de beide Somalische taalhulpen (T2 en T3) de positionering aflezen van een blad papier en dat de positionering bij de vrouwelijke Somalische taalhulp helemaal niet vlot verloopt.

4.5.2. Verwijzen naar principes van de deontologische code

In het verdere verloop van de gesprekken stellen de dienstverleners of cliënten soms handelingen die niet stroken met de deontologische code. Daarmee bedoelen we onder meer de gesprekspartner niet rechtstreeks aanspreken maar de indirecte rede gebruiken, of, in het geval van de dienstverlener, aanstalten maken om de ruimte te verlaten en de tolk dus alleen te laten in de ruimte met de cliënt. In sommige gevallen reageren de taalhulpen daarop, namelijk door naar de principes van de deontologische code te verwijzen. Anderzijds verwijzen de taalhulpen soms ook naar hun deontologische code wanneer ze zelf iets rechtzetten. In tabel 6 tonen we in welke mate de taalhulpen in het corpus verwijzen naar de deontologische code. Over het algemeen gebeurt dat weinig, gemiddeld twee keer per gesprek.

[Tabel 6: Aantal verwijzingen naar principes uit de deontologische code]

| Gesprek | Aantal verwijzingen naar de deontologische code absoluut uitgedrukt | Gesprek | Aantal verwijzingen naar de deontologische code absoluut uitgedrukt |
|---------|---|---------|---|
| G1 | 12 | G6.1 | 0 |
| G2 | 3 | G6.2 | 0 |
| G3.1 | 0 | G6.3 | 0 |
| G3.2 | 3 | G6.4 | 0 |

| | | | |
|------|---|------------------|----------|
| G4.1 | 6 | G7 | 1 |
| G4.2 | 2 | G8 | 0 |
| G5.1 | 2 | G9 | 0 |
| G5.2 | 2 | Gemiddeld | 2 |

Het valt op dat er twee taalhulpen zijn die de sprekers vaak wijzen op de deontologische principes (T1 en T4). Bij de taalhulp Farsi (T1) zien we dat hij de anderstalige cliënt er meermaals op wijst dat hij de dienstverlener rechtstreeks moet aankijken en -spreken. Daarnaast verduidelijkt hij ook aan de dienstverlener dat hij geen schriftelijke documenten mag vertalen. Terwijl de taalhulp bezig is een beurt van de dienstverlener te tolken, haalt de dienstverlener een kopie uit een map en legt dit voor de taalhulp neer. In fragment 2 reageert de taalhulp daarop en koppelt hij de interventie terug naar de anderstalige cliënt.

[Fragment 2]

- 1 T آاا این دیپلم شما است، اینجا نوشته است که امیر آاا عبداللهی آاا دیپلم خود را گرفتن و کرس را، موفقانه خلاص کرده
 //DV legt vertaling van het diploma voor de tolk//
Euh dit is uw diploma. Er staat op dat [eigennaam cliënt] het diploma heeft behaald en de cursus met succes heeft gevolgd en afgerond.
 00:59:11.648 - 00:59:20.784
- 2 DV hier staat bij dus jouw naam je rijksregisternummer en dat je geslaagd bent voor de maatschappelijke oriëntatiecursus.
 00:59:20.760 - 00:59:27.850
- 3 T meneer, wat moet ik daar mee doen? //wijst naar het vertaalde diploma voor hem//
 00:59:29.010 - 00:59:30.245
- 4 DV ja voor jou dat ge dat ge dat hier kan zien hé .
 00:59:30.240 - 00:59:32.130
- 5 T ah oké want **ik mag toch niet euh het is het is goed als u dat gewoon voorleest** en (dan ga ik dat tolken).
 00:59:31.200 - 00:59:36.312
- 6 DV oké goed euh hier staat dan dat je geslaagd bent voor de cursus maatschappelijk .
 00:59:35.100 - 00:59:40.690
- 7 T sorry meneer, excuseer, **ik moet dat ook eventjes tolken.**
 00:59:39.260 - 00:59:42.767
- 8 DV ajaja ik was gewoon aan 't herhalen.
 00:59:41.600 - 00:59:43.080
- 9 T آاا اونا برای من این برگ را پیش کردن، من گفتم که من اجازه ندارم که به حساب آاا چیزی بخوانم، شما بخوانین من ترجمه میکنم
Euh hij heeft de papieren voor mij neergelegd, maar ik euh mag daar niet op kijken, lezen jullie maar, dan vertaal ik.
 00:59:43.220 - 00:59:51.220
- 10 T-cp oké sorry voor.

Bij de taalhulp Koerdisch in G4.1 zien we een gelijkaardig verloop. Enerzijds maant hij de anderstalige cliënte meermaals aan om de dienstverlener aan te kijken. Anderzijds is er een langdurige interventie van de taalhulp ten opzichte van de dienstverlener. In het gesprek in kwestie heeft de anderstalige cliënte een baby bij, die op een bepaald ogenblik tamelijk veel lawaai maakt. De dienstverlener beschouwt dat als een hinderende factor en wil in een andere ruimte speelgoed gaan halen om de baby af te leiden zodat het gesprek rustig kan worden verdergezet. De taalhulp wijst de dienstverlener er in fragment 3 op dat hij niet alleen in de ruimte mag blijven met de cliënte. Hij koppelt ook de intentie van de dienstverlener om de ruimte te verlaten terug naar de cliënte.

[Fragment 3]

- 1 DV ok. ik ga anders eventjes boven heb ik een klein speelhoekje voor *[eigennaam baby]* zal ik dat eventjes gaan halen?
00:10:14.340 - 00:10:21.662
- 2 T mag ik eerst euh **sorry ik mag nie met een van jullie alleen blijven** [dus straks doen alsjeblief
00:10:20.354 - 00:10:27.525
- 3 DV [ah nee ok
00:10:25.706 - 00:10:26.929
- 4 T of anders nemen we pauze dan kun je straks of kun je nu gaan als je bezig bent of euh als je wilt (X)
na het gesprek [(X)
00:10:27.525 - 00:10:35.520
- 5 DV ah mij lijkt het handiger voor euh het kindje [als ik dan eventjes neenee geen probleem!
00:10:33.540 - 00:10:39.951
- 6 T ja maar ik mag niet met (X) niet alleen zijn
00:10:36.285 - 00:10:40.690
- 8 DV ah nee ok en mag u mee efkes
00:10:40.280 - 00:10:42.812
- 9 T mag ik efkes mag ik efkes
00:10:41.396 - 00:10:42.927
- 10 T dibê ez kê herim tistekî winim eeee je bo ku *[eigennaam baby]* bilîzê eeee yanjî ku dixwazi eeee (X)
ze zegt dat ze eee kan iets gaan halen zodat [eigennaam baby] kan spelen eeee of als ji wilt eeee (X)
00:10:42.927 - 00:10:56.303
- 12 C erê
ja
00:10:55.840 - 00:10:57.631
- 14 DV ok ma als anders lukt het voor u om het gesprek verder te zetten? ja?
00:10:56.720 - 00:11:01.166
- 15 C jaja
00:10:59.540 - 00:11:00.660
- 17 T (X) eee dibê ku em dest pê bikin?

- (X) *eee gaat het als we verder beginnen?*
00:10:59.872 - 00:11:03.974
- 20 C *erê*
 ja
 00:11:03.927 - 00:11:04.540
- 21 DV *ja?*
 00:11:04.389 - 00:11:04.914
- 22 C *ez emzikê wînim*
 ik ga de tut halen
 00:11:05.174 - 00:11:07.130
- 24 T *em dest pê bikin?*
 beginnen we?
 00:11:05.220 - 00:11:06.690
- 26 T *zij zegt ik ga de tutterke halen (X)*
 00:11:07.100 - 00:11:10.206
- 28 DV *ah ja das goed*
 00:11:08.580 - 00:11:10.954

In de gesprekken met de Somalische taalhulpen T2 en T3 (voor die laatste uitsluitend in G3.2) wordt er drie keer naar de deontologie verwezen. T2 corrigeert zichzelf één keer expliciet wanneer ze zich ervan bewust wordt dat ze niet in de ik-vorm tolkt (G2, 00:03:30). Tegen het einde van het gesprek wil de dienstverlener de ruimte verlaten, waarbij de taalhulp haar en de cliënt erop wijst dat zij dan ook de ruimte moet verlaten omdat ze niet met de cliënt alleen mag zijn (G2, 00:29:02, 00:29:28). De taalhulp T3 verwijst naar de deontologische principes door na een onderonsje met de anderstalige gesprekspartner aan de dienstverlener op metaniveau naar het onderonsje te verwijzen door middel van de uitingen “ik heb gezegd dat” en “ik heb gevraagd of” (G3.2, 00:09:08, 00:09:13, 00:13:22). Er komen in de twee gesprekken met deze taalhulp echter ook heel wat onderonsjes tot stand zonder dat deze expliciete verwijzing daarop volgt (zie 4.5.3), waardoor de cijfers in tabel 6 geen evenredig verband aantonen met de deontologische houding van de taalhulp. Over het algemeen ligt het deontologisch bewustzijn van deze taalhulp namelijk laag.

De verwijzingen naar de deontologische principes in gesprekken G4.2, G5.1 en G5.2 zitten hem in het aankondigen van de positionering door een uiting als “ik ga mij even voorstellen” (G5.1, 00:00:06; G5.2, 00:00:02) of een verzoek om zich te mogen positioneren (G4.2, 00:00:01). Ook het corrigeren van verkeerd vertaalde uitingen (G5.1, 00:18:01) of het verduidelijken waarom de taalhulp een bijvraag stelde komt voor. Dat laatste is specifiek het geval voor G5.2 (00:17:39) waarbij de cliënt een vraag verkeerd had verstaan en ze dus verkeerd beantwoordde. In die gesprekken stellen de dienstverleners en cliënten bovendien geen handelingen die niet stroken met de tolkdeontologie. De verwijzing naar de deontologische principes door taalhulp T7 is een verantwoording voor de lange uitleg die ze geeft aan de cliënte over iets wat eerder in het gesprek aan bod kwam (“ik heb dat aan haar uitgelegd”, G7, 00:12:09).

In een aantal gesprekken verwijzen de taalhulpen geen enkele keer naar de deontologische principes (G3.1, G6, G8 en G9). In de gesprekken met taalhulp T6 zien we nochtans dat de dienstverlener geregeld opstaat en de ruimte verlaat en de cliënt geregeld indirect aanspreekt (met uitzondering van gesprek G6.4). Ook in gesprek G3.1 met de Somalische taalhulp, gebruikt de dienstverlener vaak de indirecte rede (zie 4.3 Conversationele interactie) en wordt daar niet op gewezen. In gesprek G8 spreekt de dienstverlener de cliënt tamelijk vaak indirect aan, maar ook een directe aanspreking komt vaak voor. Doordat we voor dit gesprek bovendien enkel beschikken over auditieve input, is het moeilijk om over dit gesprek uitspraken te doen. In gesprek G9 kunnen we geen aanwijzingen vinden waarom een verwijzing naar de deontologie noodzakelijk zou zijn geweest met betrekking tot door de dienstverlener gestelde handelingen.

4.5.3. Niet-terugkoppelingen

Onder 'niet-terugkoppelingen' verstaan we dat de tolk in gesprek gaat met een van beide gesprekspartners (waarnaar we verwijzen met 'onderonsje') en daarover niet bericht bij de andere gesprekspartner die de onderlinge interactie niet heeft kunnen verstaan. Tabel 7 geeft weer hoe vaak dergelijke niet-terugkoppelingen aan bod kwamen in het corpus. Gemiddeld werd er 14,87 keer niet teruggekoppeld.

[Tabel 7: Aantal niet-terugkoppelingen absoluut en relatief uitgedrukt]

| Gesprek | Aantal niet-terugkoppelingen absoluut uitgedrukt | Duur van het gesprek | Aantal niet-terugkoppelingen relatief uitgedrukt per 5 minuten |
|---------|--|----------------------|--|
| G1 | 8 | 01:07:47 | 0,59 |
| G2 | 14 | 00:33:28 | 2,09 |
| G3.1 | 60 | 00:54:33 | 5,50 |
| G3.2 | 40 | 00:27:12 | 7,35 |
| G4.1 | 9 | 00:41:38 | 1,08 |
| G4.2 | 4 | 00:27:23 | 0,73 |
| G5.1 | 1 | 00:29:24 | 0,17 |
| G5.2 | 0 | 00:22:40 | 0,00 |
| G6.1 | 25 | 00:32:04 | 3,90 |
| G6.2 | 25 | 00:28:03 | 4,46 |
| G6.3 | 12 | 00:19:50 | 3,03 |
| G6.4 | 3 | 00:14:36 | 1,03 |

| | | | |
|------------------|--------------|-----------------|-------------|
| G7 | 4 | 00:28:16 | 0,71 |
| G8 | 12 | 00:15:45 | 3,81 |
| G9 | 6 | 00:58:15 | 0,52 |
| Gemiddeld | 14,87 | 00:33:24 | 2,23 |

Wat meteen opvalt, zijn de hoge aantallen bij de Somalische taalhulpen T3 en T2 en de Arabische taalhulpen T6 en T8. Bij de Somalische taalhulp T3 zien we dat hij vaak op eigen initiatief vragen stelt of antwoorden geeft aan de cliënten en daarover niet terugkoppelt naar de dienstverlener, in dit geval een leerkracht op een oudercontact. In fragment 4 uit G3.1 adviseert de taalhulp de leerling om boeken te lezen om zijn kennis van het Nederlands te verbeteren. De leerkracht heeft daarover in eerdere beurten echter niets gezegd en wordt niet betrokken bij het gesprek dat zich ontspint tussen de taalhulp en de cliënten, waardoor we dit voorbeeld een **problematische niet-terugkoppeling** kunnen noemen.

[Fragment 4]

- 1 C1 Macnaha waan fahmaa boqolkiiba boqol lakin ma dhamaystiri karo [C2: hadalkeeda ku adag]
I understand 100% but I cannot reply [C2: he has challenges in speaking]
00:14:29.153 - 00:14:32.390
- 2 C2 Hadalkeeda ku adag niyow
He has challenges in speaking the language
00:14:31.660 - 00:14:33.300
- 3 C1 wixii waan fahmaa lakin maku hadli karo
I understand it but I cannot speak.
00:14:33.318 - 00:14:35.290
- 4 T Akhriska ma samaysaa?
Do you read books?
00:14:34.750 - 00:14:36.740
- 5 C1 Akhriska iyo qorista (X)
Reading and writing (X)
00:14:36.773 - 00:14:39.870
- 6 T Lakin waxaad hadhowtoole akhriska, haddaad buugaag akhrisatid [C2: waad baranaysaa] waad baranaysa, way iska imaanaysaa.
But you will improve if you read, if you read books [C2: you will learn] you will learn, it will come naturally.
00:14:39.559 - 00:14:47.140
- 7 C2 Waa baranaysaa [T: waa baranaysaa, waa iska imaanaysaa] Walahi ani hadda waa isku dadayaa, indhahaan ka geliyaa waxaan rabo.
You will learn [T: you will learn, it will come naturally]. I always try, I say whatever I want even it is wrong.
00:14:43.960 - 00:14:49.500
- 8 T Bibliotheek haddaa tagtiin, bugaagta kuwa yeryer iyo jariiradaha
If you go the library, read the books and language books.
00:14:49.510 - 00:14:58.980

- 9 C2 (X) iyo waxaasaa laga bartaa.
You will learn (X).
 00:14:58.990 - 00:15:00.631
- 10 T (X)
 (X)
 00:15:00.764 - 00:15:02.136
- 11 DV euh misschien nog een ding dat ik ben vergeten euh over [*eigennaam leerling*] euh jij hebt een buzzypas he? en is jouw buzzypas ook geldig in de zomermaanden?
 00:15:02.556 - 00:15:14.140

Ook de gesprekken met de taalhulp Arabisch (T6) vertonen hoge waardes voor niet-terugkoppelingen. Sommige van die niet-terugkoppelingen hebben minder impact voor de informatieoverdracht naar de cliënt, bijvoorbeeld wanneer de dienstverlener aan de taalhulp vraagt of ze ook in Mechelen woont, of wanneer de dienstverlener naar de printer gelopen is en de taalhulp vraagt aan de cliënt uit welk land ze afkomstig is. Andere niet-terugkoppelingen hebben echter wel tot gevolg dat de cliënt bepaalde informatie niet meekrijgt, zoals in fragment 5 uit G6.1, en zijn daarom ook **problematisch**. Hier zien we hoe de dienstverlener en de taalhulp met elkaar een onderonsje houden dat niet wordt teruggekoppeld naar de cliënt. In de vorige beurten uitte de cliënt haar frustraties over het feit dat zij en haar gezin lang moeten wachten op informatie van openbare diensten. De informatie die daarna door de dienstverlener verstrekt wordt (regel 1), namelijk dat de administratieve procedures 'hier' (ze verwijst vermoedelijk naar België of Vlaanderen als geheel) traag verlopen, zou de cliënt mogelijks gerust kunnen stellen. Alleen gaat die informatie grotendeels verloren, de taalhulp wijst haar erop dat ze geduld moet hebben, en we zien dat de cliënt verder gaat met het uiten van haar bezorgdheden (regel 5). Wat eveneens verloren gaat, zijn de uitingen van empathie en begrip die de dienstverlener probeerde over te brengen.

[Fragment 5]

- 1 DV ja de administratie hier is euhm [T: uhu] traag
 00:16:35.440 - 00:16:39.310
- 2 T ja uhu 't is ook Brussel hé 't is echt van Brussel van Brussel hé naar hier he (2.0) [van Mechelen naar Brussel hé ja
 00:16:39.160 - 00:16:46.120
- 3 DV ja van Aarselaar naar Mechelen van Mechelen naar Brussel (2.0) dat is voor haar geen (houden [aan) ja (2.0) het moet wel frustrerend zijn
 00:16:42.010 - 00:16:53.220
- 4 T beetje patience hé //richt zich tot cliënt// (X) الصبر ((lacht))
 (X) *geduld*
 00:16:48.210 - 00:16:54.110
- 5 C على ابني الوضع صعب! نحنا مو مشكلة. نحنا عم نصبر. بس ابني وضعه صعب. هم. ابني يعني ما عنده ولا شي، عم ياخذ الباص، مثلاً تايجي. زيارة على أرتسلار، ما عنده كارت
Voor mijn zoon is de situatie moeilijk! Voor ons is het geen probleem. Wij hebben geduld. Maar mijn zoon zijn situatie is moeilijk. Hm mijn zoon ik bedoel heeft niets, hij neemt de bus, bijvoorbeeld om op bezoek te komen naar Aartselaar, hij heeft geen kaart!
 00:16:51.244 - 00:17:09.433

De niet-terugkoppelingen hierboven besproken hangen nauw samen met non-renditions (zie 4.5.4), waarbij de tolk uit eigen initiatief een uiting produceert.

In tegenstelling tot tabel 6 bij de bespreking van de verwijzingen naar de deontologische principes, geeft tabel 7 een goede indicatie van de tolkprestatie: de taalhulpen bij wie we een relatief hoger aantal niet-terugkoppelingen konden vaststellen, bevinden zich onder of slechts vlak boven de cesuur in het continuüm dat de onderzoekers van de tweede analysefase opstelden.

Er valt echter ook iets te zeggen over de lagere waarden in tabel 7. Een niet-terugkoppeling betekent niet noodzakelijk dat de taalhulp niet adequaat handelt. **Niet-problematische** niet-terugkoppelingen zien we bijvoorbeeld bij T1 in gesprek G1 wanneer hij de gesprekspartners erop wijst dat ze elkaar rechtstreeks mogen aanspreken, maar dat slechts in één van beide talen doet (00:13:31, 00:22:58, 00:38:36, 01:05:06), of wanneer hij aan de dienstverlener een pauze vraagt om te kunnen tolken en dat verzoek niet vertaalt voor de cliënt (00:17:44, 00:35:36).

We zien ook dat de taalhulpen in het corpus soms niet expliciet terugkoppelen dat ze om extra uitleg of verduidelijking hebben gevraagd aan een van beide partijen (meta-niveau), maar dat ze wel de extra informatie uit het onderonsje meenemen in de getolkte beurt. Een voorbeeld daarvan zien we in fragment 6 uit gesprek G4.1 met de taalhulp Koerdisch.

[Fragment 6]

- 1 DV ah ja ok. (5.0) ok. en euh qua gezondheid van *[eigenaam baby]*? is ze is ze heel veel ziek? euh heef ze is ze ooit al in het ziekenhuis moeten opgenomen worde?
00:08:32.072 - 00:08:47.412
- 2 T eeee dibê ew nixwes bu eeee le xeste raket eee?
ze vroeg of ze ziek is geweest eee of ze in een ziekenhuis verbleven is eee?
00:08:46.897 - 00:08:52.525
- 3 C erê, ew tim nexwes dibê
ja ze wordt vaak ziek
00:08:51.650 - 00:08:55.236
- 4 T te ew carna birê mistesvê?
heb je haar naar het ziekenhuis gebracht?
00:08:54.220 - 00:08:56.087
- 5 C erê
ja
00:08:55.600 - 00:08:56.000
- 6 T ja vaak ziek geweest en euh vaak ziekenhuis
00:08:56.550 - 00:09:00.710
- 7 DV ja
00:08:57.940 - 00:08:58.953

In fragment 6 zien we dat de taalhulp de anderstalige cliënte er attent op maakt dat ze op slechts één van de twee vragen van de dienstverlener heeft geantwoord en dat hij haar aanspoort om ook op de andere vraag te antwoorden. Deze bevindingen liggen in lijn met andere studies waaruit blijkt

dat tolken proberen om de dienstverlener zo weinig mogelijk tijd te doen verliezen door zelf vragen te stellen of vragen te herhalen wanneer cliënten daar in eerste instantie niet op antwoorden (Davidson, 2000; Van De Mierop & Mazeland, 2009). In die studies worden deze onderonsjes eveneens niet expliciet teruggekoppeld door uitingen als “ik heb gezegd dat” of “ik heb gevraagd of”, maar wordt de informatie die tijdens het onderonsje achterhaald werd wel meegenomen in de daaropvolgende tolkbeurt. Die terugkoppelingen beschouwen we daarom als **niet-problematisch**.

4.5.4. Non-renditions

In dit onderdeel bespreken we het aantal en het soort non-renditions in het corpus. Non-renditions is de term waarmee in de gespecialiseerde literatuur wordt verwezen naar uitingen die van de tolk zelf afkomstig zijn en waarvoor geen aanleiding te vinden is in de oorspronkelijke beurt van de primaire spreker (Wadensjö, 1998). In dit rapport onderscheiden we zes soorten non-renditions, die we hieronder kort bespreken en illustreren met enkele voorbeelden.

Non-rendition advies (ADV) / instructies (INS): In dit type non-renditions voegt de taalhelp informatie toe in verband met hoe de cliënt zich het beste kan (*advies*) of moet (*instructies*) gedragen, of hoe hij/zij op een bepaalde vraag kan of moet antwoorden.

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|--|---|
| (DV) (wel belangrijk) is in het contract is over de cursus oriëntatie . voor deze cursus hebben wij geen test , maar wij vragen wel dat de mensen elke dag naar de les komen en dat zij actief zijn [T: uhu] dat zij werken met de leerkracht [T: uhu] daar hebben we onze evaluatie [T: ja] maar er is geen test maar je moet wel elke dag naar de cursus komen [T: euhm] wie niet naar de cursus komt zonder een goede reden zo ziek zijn , of privéproblemen bijvoorbeeld [T: uhu] euhm mensen kunnen wel een sanctie krijgen [T: ja] 'k ga da even halen //wijst naar de printer waar ze documenten van zal afdrukken// (G6.1, 00:25:12) | Omdat deze inburgering regels heeft, [C: eh] bijvoorbeeld, ik bedoel er is geen examen of zo, [C: ah]? Maar elke dag bijvoorbeeld dat is een periode van twee maanden, je moet elke dag komen. Als jij een probleem hebt of jij gaat naar de dokter, <u>verwittig hen, laat hun weten, zeg tegen hen: ik bedoel ik zal niet komen.</u> |
| (DV) euh::::: jouw JOUW geboortedatum (C) ((probeert eerst zelf in het Nederlands te antwoorden)) emmmmmme em eeee ik eeee //tegen tolk// ik kan eee kan ik aan jou zeggen eeee negen //tegen DV// eee. Negentachtig (G4.2, 00:07:14) | geboortedatum <u>zeg jij het maar</u> //wijst naar DV// |
| (DV) nu hij euh het schrijven is nog een bEetje moeilijk maar eigenlijk niet niet euh abnormaal moeilijk ofzo het is een beetje moeilijk maar wij hij krijgt volgend jaar daar nog een heel jaar voor om daaraan te werken (G3.2, 00:01:41) | yes But there... it is not big but there is a small problem in terms of writing, you understand in terms of writing, so you can advise him something like, improving in writing and reading, if he doesn't practice more, he may not write well (...) But next year he will be better off if Allah wishes so (...) <u>In terms of writing, tell him to repeat</u> |

Non-rendition antwoord (ANTW): De taalhulp antwoordt zelf op een vraag namens de cliënt of de dienstverlener in plaats van de vraag te tolken.

| | |
|---|---|
| (C2) Do teachers face any challenges from these three children? (G3.1, 00:27:09) | I don't think so according to what she said. She could have reported to your mother. You know she is... she is [supervisor of] [headmaster of] yes, of all other teachers. |
| (G7, 00:15:35) (C2) [jaja] ((bevestigend)) maar waarom doen ze de riem om? | de vorige keer toen [<i>eigennaam kind</i>] verbleef [euh] er is om hem in bed te houden een riem die rond zijn middel wordt gedaan hij wou blijkbaar niet in bed blijven dus [euh] er is waarschijnlijk een probleem met die riem de sociale werker heeft hier de riem gebracht en het ons getoond uw man ook [euh] had ook niet precies begrepen wat het was, op dit moment (3.) wordt daarover gesproken wat u <u>euh opdat hij in bed zou blij blijven</u> |
| (C2) (de riem) wat voor een riem is het eigenlijk? alé ja kan hij ermee slapen? (G7, 00:23:24) | wit [euh] een riem van wattenstof. zoals een riem van een normale st stof wit //telefoonolk, C2 is niet in de ruimte// |

Non-rendition extra informatie (EXTRA): De taalhulp verstrekt informatie aan een van de deelnemers of stelt hen vragen die niet in de originele uitingen van gesprekspartners vervat zitten.¹²

| | |
|--|---|
| (C) Als er ruimte is doe ik die. (G6.2, 00:16:37) | Nu is het niet mogelijk dat jij werk, oké door jouw gezondheid, maar jij heb, ik bedoel, hobby's die jij graag doet? <u>Allez, wat? Welke hobby? Zodat ik het tegen haar zeg. Sport of zwemmen of?</u> |
| (DV) voor de rest heb ik geen vragen of niks meer te vertellen over [<i>eigennaam leerling</i>]. prima student. blijf zo verder doen. Eel goe! (G3.1, 00:13:12) | She said, [<i>eigennaam leerling</i>] is a very good student, there is nothing bad to report about him //richt zich tot DV// <u>Over discipline da gaat wel met hem hé?</u> |

Non-rendition non-verbale communicatie (NVC): De taalhulp geeft via gesproken taal iets weer dat door een primaire gesprekspartner enkel via non-verbale communicatie werd gecommuniceerd.

| | |
|--|-------------------------------|
| (C) //maakt aanstalten om de pen van de DV te nemen// (G1, 00:22:09) | Mag ik eventjes je pen lenen? |
|--|-------------------------------|

¹² Het verschil met de categorie 'toevoeging', die we bespreken in het onderdeel 'Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid', zit in het soort informatie en de hoeveelheid informatie die wordt toegevoegd. Bij een non-rendition extra gaat het, in tegenstelling tot bij een toevoeging, niet om het toevoegen van één of meerdere woorden, informatie-eenheden, of kleine zinsdelen. Bij een non-rendition extra gaat het om de toevoeging van compleet nieuwe informatie of om het stellen van een vraag die niet werd gesteld door een van de primaire sprekers.

| | |
|----------------------------|-----------|
| (C) ja (G6.1, 00:21:04) | //knikt// |
|----------------------------|-----------|

Non-rendition deiktisch: De taalhulp verduidelijkt iets wat niet in de originele beurt werd vermeld (waar zelfs niet naar werd verwezen), via gesproken taal in een getolkte beurt.

| | |
|---|--|
| (DV) ja, ze hebben ook de opvang 's morgens al als je wil, da's dit, opvang, en dan namiddag is echt eh activiteiten met de kindjes doen, spelleskes spelen enzo //schrijft iets op// (G2, 00:30:58) | (T) That is the place of the children early in the morning they are kept and in the afternoon they pla they are let play there <u>where she is she is writing for you with the pen</u> |
|---|--|

Tabel 8 toont per gesprek hoeveel en welke non-renditions er werden geannoteerd.

[Tabel 8: Aantal non-renditions absoluut en relatief uitgedrukt]

| Gesprek | Aantal non-renditions absoluut uitgedrukt | | | | | | | Duur van het gesprek | Aantal non- renditions per 5 minuten |
|---------|--|------|-----|-------|-----|-----|--------|-------------------------|---|
| | ADV | ANTW | DEI | EXTRA | INS | NVC | Totaal | | |
| G1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 01:07:47 | 0,15 |
| G2 | 0 | 3 | 1 | 6 | 0 | 0 | 10 | 00:33:28 | 1,49 |
| G3.1 | 9 | 47 | 0 | 80 | 0 | 3 | 139 | 00:54:33 | 12,74 |
| G3.2 | 1 | 8 | 0 | 69 | 0 | 0 | 78 | 00:27:12 | 14,34 |
| G4.1 | 0 | 4 | 1 | 2 | 6 | 1 | 14 | 00:41:38 | 1,68 |
| G4.2 | 0 | 2 | 3 | 5 | 4 | 0 | 14 | 00:27:23 | 2,56 |
| G5.1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 00:29:24 | 0,68 |
| G5.2 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 7 | 00:22:40 | 1,54 |
| G6.1 | 7 | 14 | 6 | 15 | 3 | 4 | 49 | 00:32:04 | 7,64 |
| G6.2 | 3 | 14 | 1 | 21 | 4 | 1 | 44 | 00:28:03 | 7,84 |
| G6.3 | 3 | 13 | 2 | 18 | 3 | 2 | 41 | 00:19:50 | 10,34 |
| G6.4 | 0 | 1 | 2 | 10 | 1 | 0 | 14 | 00:14:36 | 4,79 |
| G7 | 3 | 7 | 2 | 7 | 1 | 0 | 20 | 00:28:16 | 3,54 |
| G8 | 0 | 11 | 0 | 16 | 7 | 0 | 34 | 00:15:45 | 10,79 |
| G9 | 0 | 2 | 0 | 13 | 0 | 0 | 15 | 00:58:15 | 1,29 |

De vaakst voorkomende soort non-renditions in het corpus zijn duidelijk de non-renditions extra en de non-renditions antwoord. De hoeveelheid non-renditions valt meteen op bij taalhulpen T3 en T6. Beide gesprekken met de taalhulp Somalisch (G3.1 en G3.2) worden gekenmerkt door eigen vragen en bedenkingen van de taalhulp die niet aan bod kwamen in de originele beurten van de dienstverlener, in dit geval een leerkracht tijdens een oudercontact. Fragment 7 uit G3.2 is een voorbeeld van hoe de taalhulp als het ware zelf de rol opneemt van dienstverlener (maar zie 4.5.5 Rolinvulling) door de moeder van de leerling in kwestie voortdurend zelf vragen te stellen, voor de duidelijkheid in het vet weergegeven. In regel 2, 10 en 12 tolkt de taalhulp eerst (gedeeltelijk) de boodschap, maar richt hij zich meteen daarna weer tot de moeder door zijn hoofd te draaien en haar een vraag te stellen. De dienstverlener krijgt niet de tijd om tussen te komen. In regels 10 en 12 koppelt hij weliswaar terug naar de dienstverlener dat hij een bijkomende vraag gesteld heeft, om daarna echter meteen opnieuw een eigen-geïnitieerde vraag te stellen (regel 12).

[Fragment 7]

- 1 C1 Yaah yaah, wuxuu u dhaqmaa sidii qof wayn, markuu dhar gashanaayo oo kale, qolka keligiis ayuu ku jiraa, sariirta dharka keligiis ayuu faraashtaa, wuxuu jecel yahay inuu barfuun ku buufsado habeenkii, wasakh dhan ma ogola, nadiif maantoo dhan barfuun saan isugu buufinaayo, marka saasoo apart-tiga u leeyahay, guriga markuu joogo keligiis ayuu sariirta seexdaa, oo sariirtana barfuun ku buufsadaa keligiis
Yeah, he behaves like an adult, when he is getting dressed he is in the room alone, he prepares his bed alone, he likes to perfume his bed in the night, he doesn't like dirty things, he is at all times clean spraying perfumes all the time, so that is why he is always alone. At home he goes to bed alone, and sprays the bed with perfume alone.
00:08:11.220 - 00:08:35.530
- 2 T hij gedraagde zich als een VOLwassene zegt zij //richt zich tot C1// Wiligii ma sidaas ayuu ahaan jirey?
Was he like that before?
00:08:35.617 - 00:08:40.930
- 3 C1 Maya, markuu somali [markuu inta imaadey] ka imaadey oo hadda inta imaadey, [haa] somali caadi waay ma ogtahay
No, when he came [when he came here] from Somalia, when he came here, [yeah] you know Somalia is just normal
00:08:40.969 - 00:08:45.260
- 4 C2 Markuu inta imaaday [somali]
When he came here [Somalia]
00:08:42.042 - 00:08:43.050
- 5 T [hij wil altijd alleen [zijn, hij is altijd proper, hij doet ((lacht kort)) hij parfumeert [zijn euh zijn bed, hij hou niet van om vuil te zijn ofzo, en dan hij is altijd proper en dan zorgt zichzelf goed
00:08:45.040 - 00:09:02.110
- 6 C1 Wuu soo korayaa (X)
He is growing (X)
00:08:46.440 - 00:08:47.450
- 7 C1 Wasakh dhan ma ogola (X)
He doesn't like dirtiness (X)
00:08:50.815 - 00:08:52.165
- 8 DV das wel goed ja [T & M: ja]
00:09:02.465 - 00:09:04.440

- 9 C1 Hadda subax markuu soo baxaayo //neemt denkbeeldige stofjes van haar kledij//
In the morning when he leaves
 00:09:05.140 - 00:09:07.430
- 10 T ik heb gevraagd is hij altijd zo gew //richt zich tot C1// Imisa jir weeyaan iminka?
How old is he now?
 00:09:07.477 - 00:09:10.683
- 11 C1 hadda 12
he is now 12
 00:09:10.690 - 00:09:11.880
- 12 T hij is twaalf jaar ah en ik heb gezegd is hij altijd zo geweest. Waa inta xagga aad timaadeen?
When did you come here?
 00:09:12.050 - 00:09:17.850

Een ander markant voorbeeld van een problematische non-rendition door dezelfde taalhulp in hetzelfde gesprek is wanneer de leerkracht haar gesprekspartners wil informeren dat er een driedaags leermoment over seks, het lichaam en relaties aankomt op school. De taalhulp brengt dit over maar voegt er ook het volgende aan toe: “Sex, sex education. In this country, people start learning this at early stage, so that they can...” (G3.1, 00:10:28)

Ook bij de taalhulp Arabisch die we in vier verschillende gesprekken aan het werk zien, zijn relatief veel tolk-geïnitieerde uitingen op te merken, zeker gezien de korte duur van de gesprekken. Een voorbeeld daarvan zien we in fragment 8, waarin de taalhulp de cliënt aanmaant om te lezen op het blad en ze haar vraagt of ze Arabisch kan lezen. De dienstverlener gaf echter noch de expliciete instructie om te lezen, noch stelde ze de geletterdheid van de cliënt in vraag.

[Fragment 8]

- 1 DV belangrijke punten zijn dat zij zal euhm //wijst de punten aan op het blad// euhm oriëntatie volgen en Nederlands
 00:27:24.610 - 00:27:30.410
- 2 T لازم تتبعين، تعرفي تقراي العربي
Je moet volgen, kan je Arabisch lezen?
 00:27:31.000 - 00:27:33.380
- 3 C [أأه م] المترجمة: إيه، الحمد لله.
ah hm [T: ja, God zij dank].
 00:27:33.410 - 00:27:35.110
- 4 T kan lezen dus hahahaha
 00:27:35.350 - 00:27:37.757

De andere taalhulp Arabisch (T8) formuleert eveneens een tamelijk hoog aantal eigen uitingen. Een voorbeeld daarvan zien we hieronder in fragment 9 uit G8. Het gaat eerst over een bepaalde financiële regeling waarop de cliënt al dan niet nog steeds recht heeft, maar dan wil de cliënt plots overschakelen op een ander onderwerp, namelijk de crèche die gesloten is en waar een tijdelijk alternatief voor moet gevonden worden. We zien een gesprek ontspringen tussen de taalhulp en de cliënt, waarin zowel non-renditions extra (in regels 4 en 17), als non-renditions antwoord in

voorkomen (in regels 7, 9 en 14). Het gevolg is dat de dienstverlener compleet uit de interactie wordt uitgesloten en dat de taalhelp lijkt op te schuiven naar de rol van dienstverlener (zie ook 4.5.5 Rolinvulling).

[Fragment 9]

- 1 DV norMAAL is daar nog altijd recht op maar we gaan dat toch een[s navragen .
00:11:31.105 - 00:11:34.834
- 2 T بس هو يسول، باش يكون متأكد
Maar hij vraagt, om zeker te zijn
00:11:33.922 - 00:11:37.631
- 3 C mm
00:11:37.645 - 00:11:38.409
- 4 T أوكي، هادي كتبتبها؟ حتى الاتنين (oké)
(oké), heb je dit opgeschreven? Tot maandag
00:11:38.360 - 00:11:43.208
- 5 C الاتنين ثمانية، الكريش مسكر ، أوكي و (إكس) إمتى مسكر بالضبط؟ ((الزبون والمترجمة ينكلمان في نفس الوقت
Maandag de achtste is de crèche gesloten, oké en (X) wanneer is het gesloten precies?
((C en T spreken tegelijkertijd))
00:11:41.804 - 00:11:48.060
- 6 T (X)
00:11:45.355 - 00:11:46.523
- 7 T ثلاثة داسيوع مسكر. هما يلقاو من خمستااش حتى لتسعنااش يقليو ل حاجة اخرى، أوكي باش ي
Drie weken gesloten. Zij vinden van vijftien tot negentien zij zoeken iets anders, oké om te
00:11:47.050 - 00:11:58.361
- 8 C ل أوس
voor [eigenaam]
00:11:57.587 - 00:11:58.929
- 9 T هما بدّهم (eh nee)
(eh nee) Zij willen
00:11:59.899 - 00:12:02.956
- 10 C عم باحكي عن
Ik heb over
00:12:01.171 - 00:12:02.948
- 11 C mmh
00:12:03.454 - 00:12:04.093
- 12 T باش تحكي
om te praten
00:12:04.397 - 00:12:05.454
- 13 C أوس(إكس) تبع الكريش
[eigenaam] (X) van de crèche
00:12:05.015 - 00:12:06.531

- 14 T !إيه [C: ok] ((lacht))
Ja! [C: ok] ((lacht))
 00:12:06.546 - 00:12:08.354
- 15 C [oké]
 00:12:06.996 - 00:12:07.462
- 16 DV ((lacht)) (2.0) DAT is'm ja , [dat is'm
 00:12:08.372 - 00:12:11.872
- 17 T يا يا يا بالصبح من الخمسناش لا تسعتاش انت تشتغل وزوجتك تشتغل ودابا هما يلقاو الحل يلقاو الكريش واحد ثاني
Ja ja ja dat is waar van de vijftiende tot de negentiende jij werkt en jouw vrouw werkt en nu vinden zij de oplossing ze vinden de crèche een andere
 00:12:11.297 - 00:12:26.960
- 18 C [(mm)]
 00:12:18.543 - 00:12:19.299
- 19 C ؟إيه بس الآن ما فيه كريستل ولا هو بيدورلي
Ja maar nu is [eigennaam] er niet of gaat hij voor mij zoeken?
 00:12:27.174 - 00:12:30.416
- 20 T [eigennaam] [heeft gezegd dat] er geen andere euh: crèche open g ga zijn da jullie [(X)
 00:12:30.928 - 00:12:35.310
- 21 C ([eigennaam] zegt geen)
 00:12:31.462 - 00:12:32.593
- 22 DV [eigennaam]: heeft mij VANDAAG gebeld . [T: jo ,] VANDAAG . DRIE uur geleden en die euh: heeft gezegd dat zij inderdaad moeilijk is om een andere crèche te zoeken maar zij blijft wel zoeken en zij gaat proberen (2.0) een crèche te zoeken voor vrijdag vrijdag kom ik op huisbezoek en dan zullen we het hele plan wel maken. [T: oké ?] maar [zij blijft wel zoeken naar een crèche .
 00:12:34.775 - 00:12:58.237

Net als in de vorige sectie over de niet-terugkoppelingen, is hier ook een onderscheid tussen **problematisch** en **niet-problematisch** op zijn plaats. Tolken kunnen non-renditions namelijk soms heel bewust als een strategie toepassen om het gesprek te coördineren (Wadensjö, 1998) of om ervoor te zorgen dat de dienstverlener zo weinig mogelijk kostbare tijd verliest (Davidson, 2000). De tolken kunnen ook extra context verschaffen om het begrip van de sprekers te garanderen. De taalhulp Turks (G7, 00:13:19) in het corpus doet dat bijvoorbeeld door te verduidelijken dat de cliënte aan de andere kant van de lijn zich buiten bevindt, namelijk op de markt, en verduidelijkt dat door eraan toe te voegen dat de cliënte ook over andere zaken spreekt. Daarnaast vallen onder non-renditions ook verzoeken tot verduidelijking of herhaling wanneer de tolk iets niet begrepen heeft. Eén taalhulp Arabisch (T9) laat bijvoorbeeld aan de dienstverlener weten “ik heb het niet goed begrepen” (G9, 00:31:06), waarop de dienstverlener haar uitleg herhaalt. In dit geval kunnen we geenszins spreken van een problematische non-renditions. Wel integendeel, de taalhulp handelt adequaat omdat ze geen verkeerde informatie wil doorgeven.

4.5.5. Rolinvulling

De voorbeelden uit de vorige paragraaf brengen ons bij de verschillende rollen die de geobserveerde taalhelp opnemen tijdens de tolkprestatie. Bij de analyse van dit corpus werd uitgegaan van een rol van de tolk die aansluit bij het ideaalbeeld zoals dat zit vervat in de deontologische code van het AGII, die als leidraad geldt voor de opleiding, en voor de verwachtingen bij certificering en jobuitoefening. Tijdens de analyse hanteren wij dit ideaalbeeld van een neutrale roluitoefening als benchmark om de rol van de taalhelp te classificeren.¹³

Van de negen deelnemende taalhulpen zijn er drie die tijdens de gesprekken heel sterk afwijken van het ideaalbeeld van de tolk als neutraal intermediair (T3, T6, T8). Taalhelp T3 treedt in beide gesprekken ver buiten zijn rol. Hij neemt de rol op als co-dienstverlener wanneer hij zelf vragen stelt en beantwoordt, of als cultureel duider wanneer hij de nadruk legt op de culturele verschillen tussen de Somalische en Westerse cultuur. Dat gebeurt wanneer de leerkracht een driedaagse schoolactiviteit over liefde, seksualiteit, het lichaam van de man en vrouw aankondigt. Ze meldt daarbij dat leerlingen soms met vragen thuiskomen. Daarnaast, zo meldt ze, is er tijdens de driedaagse activiteit ook een afzonderlijke ruimte waar kinderen even heen kunnen als ze het moeilijk hebben. De taalhelp vult de neutrale bewoording van de leerkracht zelf in en wijst de moeder erop dat bij sommige leerlingen deze gespreksonderwerpen mogelijk een gevoel van schandelijkheid (1) of van incompatibiliteit tussen culturen (2) veroorzaken, maar dat de leerkrachten hierop voldoende anticiperen (3).

| | Originele beurt | Getolkte beurt |
|---|---|--|
| 1 | (DV) dus het is het is normaal eigenlijk dat de leerlingen als ze dan die dagen thuiskomen een beetje anders reageren en misschien andere dingen vertellen of vragen hebben (G3.2, 00:11:49). | he can talk about it and understand it differently, it can happen, not everyone, some may take it well, they may see these things from a culture perspective , so some will see it in a bad way, something shameful , that is what she is saying |
| 2 | (geen originele beurt) | (...) They think that we are very much different culturally (...) to an extent that the cultures cannot correspond [yeah] or even contradict each other |

¹³ Het wetenschappelijke debat hierover is veel genuanceerder. De vooronderstellingen van de zogenaamde “onzichtbare” tolk worden kritisch in vraag gesteld: een uiting zou slechts een enkele betekenis hebben, er zou geen enkele interactie tussen tolk en spreker bestaan, er zou geen enkele interactie zijn tussen de sprekers onderling behalve die interactie die tot stand komt door middel van de tolk, tolken zou in een sociaal vacuüm gebeuren en los van de sociale en culturele factoren die de tolk zelf in het gesprek binnenbrengt (Angelelli, 2004). In de gespecialiseerde literatuur legt men de nadruk op de continue spanning tussen de rol die de tolk krijgt aangemeten via deontologische codes enerzijds en de manier waarop de rol zich tijdens de tolkopdracht ontvouwt anderzijds. De ideologie zoals die in het werkveld en vanuit organisaties wordt nagestreefd schrijft een onzichtbare tolk voor zonder veel oog voor de context, en de verschillen die door die context worden opgelegd of vereist. Het dilemma dat dit voor sommige tolken meebrengt, wordt weleens omschreven als het dilemma van de zichtbare tolk die het mandaat krijgt om onzichtbaar te zijn, ofwel de paradox van de tolk (Metzger, 1999; Angelelli, 2004).

| | | |
|---|---|---|
| 3 | (DV) er is ook een kamer waar als het teveel is voor de leerlingen we hebben leerkrachten hier die euh als er een leerlinge moeilijkheden heeft of niet meer wil volgen of dan kan die ook apart genomen worden en eventjes tot rust komen dus we hebben ook alles voorzien voor (G3.2, 00:13:53) | She ... these people do everything for prevention , so she says if the child can't see anything related to his culture ... it can happen and leaves the place and he says that this is not my culture so he can go to somewhere they were prepared for somewhere, a room was prepared for them [yes] think and compare if that happens |
|---|---|---|

Deze taalhulp geeft daarnaast ook herhaaldelijk zijn eigen mening mee wanneer hij de nadruk legt op de verschillen tussen culturen, iets waar de leerkracht niet expliciet naar verwijst. Zo meldt hij aan de moeder van de leerling: “they are convinced that we are so much different in terms of culture” (G3.2, 00:14:49). Afwijkingen van de rol als neutraal intermediair leiden daarnaast tot inbreuken op de verplichting tot discretie: de taalhulp, die in twee opeenvolgende gesprekken met familieleden van OKAN-leerlingen tolkt, zal op eigen initiatief de taalbeheersing Nederlands van de leerling uit het tweede gesprek vergelijken met die van de leerling uit het eerste gesprek (G3.2, 00:16:27).

Ook taalhulp T6 toont een zeer laag deontologisch bewustzijn en treedt herhaaldelijk op als primaire spreker. Bij een gesprek bij inburgering worden opleiding en professionele interesses van de cliënt in kaart gebracht, waarop de cliënt antwoordt dat zij een tweejarige opleiding mode heeft gevolgd. De taalhulp haakt hierop in en meldt aan de dienstverlener dat ook zichzelf graag met mode bezig is. Dat deze taalhulp heel informeel omgaat met de informatie en het doel van dit gesprek, blijkt ook uit andere delen van hetzelfde gesprek. Zo meldt de taalhulp plots dat het de laatste dag is van de Ramadan en ze veel dorst heeft. Ze doet dit op eigen initiatief en zonder concrete aanleiding: de dienstverlener peilt immers naar algemene interesses en oefenkansen Nederlands waarop de cliënt antwoordt dat ze veel naar televisieseries kijkt. Enigszins opmerkelijk: de dienstverlener lijkt zich niet te storen aan de opmerking van de taalhulp. Wel integendeel, zij biedt haar verontschuldigheden aan (regel 5) en bedankt daarna expliciet de taalhulp voor de mondelinge vertaling (regel 5).¹⁴

[Fragment 10]

1 DV veel series maar in het Arabisch .
00:13:33.573 - 00:13:36.391

2 T in Arabisch
00:13:36.418 - 00:13:37.517

3 T **het is vandaag laatste dag ik heb dorst ((lacht kort)) laatste dag van de ramadan**
00:13:38.720 - 00:13:43.716

4 DV later kan
00:13:38.760 - 00:13:40.010

5 DV **sorry dat je moet zoveel [moet babbelen]**
00:13:43.743 - 00:13:46.175

6 T [nee 't is niets he 't is niets

¹⁴ Ook in een ander gesprek (G6.1) spreekt de dienstverlener de tolk rechtstreeks aan en vraagt ze haar: “Jij woont ook in Mechelen?” We kunnen dus vaststellen dat ook de dienstverlener aan de tolk een andere rol toewijst dan zoals die werd vastgelegd in de deontologische code.

00:13:45.470 - 00:13:47.432

7 DV **bedankt om het te doen**
00:13:47.567 - 00:13:49.594

In een ander gesprek neemt dezelfde taalhulp een ronduit ongepaste houding aan, wanneer zij de dienstverlener adviseert om de informatie op te splitsen in kleinere semantische eenheden maar daarbij tegelijkertijd een **negatief waardeoordeel** over de cliënt meegeeft (regel 4) met mogelijke gevolgen voor de manier waarop de dienstverlener de cliënt percipieert.

[Fragment 11]

1 DV dus inburgering is een programma die bestaat uit twee delen
00:00:37.921 - 00:00:42.709

2 T hm hm
00:00:42.104 - 00:00:42.714

3 DV eentje is het Nederlands leren en de tweede is leren over leven in Vlaanderen
00:00:43.638 - 00:00:49.088

4 T **in stapjes meneer begrijpt niet veel hé**
00:00:47.670 - 00:00:50.074

Andere negatieve gevolgen van een te ruim ingevulde rol is dat overige gesprekspartners niet langer bij het gesprek betrokken zijn en zo de indruk krijgen cruciale informatie te missen bij langere onderonsjes. Soms maakt de dienstverlener deze indruk zichtbaar door expliciet om verduidelijking te vragen, zoals in fragment 12 uit gesprek G8 hieronder. In regel 15 reageert de taalhulp rechtstreeks op de cliënt na enkele opeenvolgende beurten van de cliënt. De taalhulp brengt geen van die beurten over naar de dienstverlener, die in het duister tast over de redenen waarom de cliënt reageert op zijn verzoek om de plaatsbeschrijving te ondertekenen. In regel 8 meldt de dienstverlener dat de timing voor ondertekenen van deze plaatsbeschrijving - 18 maanden na het afsluiten van de huurovereenkomst - eerder ongewoon is, en gaat er mogelijk van uit dat hierop een reactie komt. De cliënt daarentegen verzet zich niet tegen de timing van ondertekenen, maar valt wel over de foto's die bij de plaatsbeschrijving werden toegevoegd en niet de reële staat van de woning weerspiegelen (regel 19). Hij had er eerder aan toegevoegd dat hij ook zelf werken aan de woning heeft uitgevoerd (regel 7, niet overgebracht naar de dienstverlener). Pas als de dienstverlener expliciet vraagt aan de gesprekspartners wat het probleem is (regel 17) achterhaalt hij de reden van het ongenoegen dat uit de clients reactie blijkt. De formulering zelf is overigens dubbelzinnig: wanneer de dienstverlener vraagt om toelichting wisselt hij tussen de derde en tweede persoon ("kan hij kan jij", regel 17). Dit kan een eenvoudige verspreking zijn waarbij de dienstverlener aan zijn indirecte aanspreekstijl ('hij') onmiddellijk een autocorrectie toevoegt ('jij'). Maar evengoed kan het een talige weerspiegeling zijn van zijn gevoel dat hij buiten het gesprek komt te staan en daarom aan beide gesprekspartners tegelijkertijd toelichting vraagt.

[Fragment 12]

1 C إيه بس ما كان جديد يعني
Ja maar het was eigenlijk niet nieuw
00:05:18.183 - 00:05:19.741

- 2 C الصورة باين جديد يعني
op de foto lijkt het nieuw
00:05:19.421 - 00:05:23.294
- 3 T ('t is euh) ziet er de foto ziet er NIEUW uit [ik zeg] MAAR JA! der is niets aan verANDERD ,
00:05:19.421 - 00:05:23.294
- 4 DV [ja::]
00:05:28.676 - 00:05:29.490
- 5 C (البلدية دفعو ألفين أورو ! وما عملو شي للبيت)
(De gemeente heeft hem tweeduizend euro laten betalen! maar ze hebben niets aan het huis gedaan)
00:05:31.120 - 00:05:35.499
- 6 DV maar 't ding is natuurlijk euh: mohammad , [C: JA] euh:: da is wel: opgemaakt in tweeduizend zevenTien volgens mij eh da's iets eigenlijk wa jouw huisbaas ((lacht)) had gevraagd om te tekenen ik begrijp dat da wel vervelend is ik moet eens efkes kijken want er is toen een EXPERT voor langsgeweest . je mag je mag dat ook vragen er is zo'n een expert voor langsgeweest en die persoon es efkes kijken: oeda die heet euh:
00:05:38.109 - 00:06:05.219
- 7 C أنا بالعكس سويت له أرضية،
Ik heb integendeel de vloer daarin gemaakt
00:06:05.238 - 00:06:08.365
- 8 DV ja [eigennaam expert] is daarop langs geweest en da is eigenlijk gebeurd op de NEGENENTWINTIG JANUARI tweeduizendACHTTIEN (2.0) wa naTUURLIJK al wel euh: een hele tijd geleden is eh da's ANDERHALF jaar geleden [da's] ACHTTIEN MAANDEN geleden .
00:06:07.951 - 00:06:23.731
- 9 T [uhu]
00:06:10.788 - 00:06:11.461
- 10 C [ja]
00:06:21.932 - 00:06:22.849
- 11 T عام ونص فاش جا
Anderhalf jaar sinds hij kwam
00:06:23.784 - 00:06:27.502
- 12 DV [en TOEN hebben zij die foto's genomen
00:06:26.008 - 00:06:28.036
- 13 T وخدا التصاور
En hij trok foto's
00:06:28.006 - 00:06:29.318
- 14 C بس أول ما سكنت
Maar sinds ik het bewoond heb
00:06:29.308 - 00:06:30.922
- 15 T إيه بس، بس كيما سكنت خاصك تخلي البيت هاك مين عاتخرج
Ja maar, je moet het huis achterlaten zoals jij het bewoond hebt wanneer je vertrekt
00:06:30.685 - 00:06:37.719

- 16 DV [ja]
00:06:31.086 - 00:06:31.921
- 17 DV **kan hij kan jij mij uitleggen wat het probleem is ?**
00:06:38.140 - 00:06:40.355
- 18 C (deze foto) هاد الصور إنه البيت جديد، كان
(deze foto) Deze foto's het huis was nieuw
00:06:40.209 - 00:06:44.248
- 19 T hij zegt van de de de de foto's hij de foto's overst die komen niet overeen met 'tgeen dat er werkelijk is zegt'em .
00:06:43.505 - 00:06:49.774

Rolvervaging of een invulling van de rol als tolk zoals dat door AGII wordt vooropgesteld via de deontologische code, kan ook positieve gevolgen hebben voor de cliënt, waarbij de input die er komt op initiatief van de taalhulp versterkend of **empowerend** werkt voor de cliënt. In de gespecialiseerde literatuur zien we dat tolken in een asielgehoor de asielaanvragers (al dan niet bewust) in een beter daglicht stellen om hun kansen op asiel te verhogen (Mason & Ren, 2012), al moeten we daarbij erkennen dat het in dit corpus niet gaat om gesprekken met een dermate hoge 'inzet' (asiel krijgen of niet). Toch konden we ook in dit corpus enkele instanties waarnemen op basis waarvan we kunnen vermoeden dat de taalhulp de anderstalige cliënt empowert. Dat is bijvoorbeeld het geval bij T1, die de antwoorden van de cliënt in G1 lijkt te verrijken waardoor de cliënt concreter op de vraag van de dienstverlener antwoordt dan in zijn originele beurt en/of gemotiveerder en enthousiaster overkomt. In het gesprek met deze taalhulp wil de dienstverlener achterhalen hoe de inburgeraar de inburgeringscursus evalueert. Voorafgaand aan de sequenties in fragment 13 hieronder stelde de dienstverlener onder meer vragen over de lesgever en de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de cursus. In fragment 13 zien we dat de cliënt in feite niet antwoordt op de vraag van de dienstverlener of hij de cursus al dan niet zou aanraden aan andere nieuwkomers (regel 3). De taalhulp beslist echter om, op basis van het positieve antwoord van de cliënt, dat aspect expliciet toe te voegen in zijn vertolking (regel 4). We kunnen stellen dat de cliënt dankzij de interventie van de taalhulp overkomt als een gemotiveerde inburgeraar die een voorbeeld wil zijn voor andere inburgeraars.

[Fragment 13]

- 1 DV Zou je die cursus ook aanraden aan nieuw nieuwkomers andere nieuwkomers die de cursus niet hebben gevolgd? Zou je dat aanraden aan hun of zou je zeggen niet doen?
00:07:49.110 - 00:07:58.077
- 2 T آیا شما میخواهین همین کرس هماهنگی با جامعه رو توصیه کنین برای کسانی که نو بودن در بلجیم یا یا میگین آنقدر مهم نبود
Wilt u deze inburgeringscursus ook aanraden aan andere personen die in België komen of is het niet zo belangrijk?
00:07:58.410 - 00:08:06.410
- 3 C نه، خیلی دوست دارم، دوست دارم
Nee, ik hou ervan, hou ervan.
00:08:07.030 - 00:08:09.250
- 4 T Nee het was heel goed en **ik ga (het) zeker aanraden.**
00:08:09.910 - 00:08:12.727

In fragment 14 probeert de dienstverlener te achterhalen of de inburgeraar Nederlands durft te spreken in zijn dagelijkse leven (regel 1). De cliënt antwoordt daarop positief in regel 3, maar door de toevoeging van de taalhulp in regel 4, lijkt de cliënt sterker over te komen als iemand die het belang van Nederlands (leren) onderstreept, wat hem mogelijk in een positiever daglicht stelt dan zijn eigen, originele uiting.

[Fragment 14]

- 1 DV euh je zit nu op twee punt twee a . hé. euh durf je al beetje Nederlands te PRaten met mensen in het centrum of als je boodschappen gaat doen of als je op de bus gaat. Lukt het al ?
00:12:59.559 - 00:13:14.070
- 2 T را میخوانین، آا شما به حساب جرات میکنین که هلندی گپ بزنین مثال در آا 2.2 euh 2... punt... شما فعلا ۲,۲ بخش را میخوانین، نه؟
در.. تو ماشین، تو خیابان یا.. یا هنوز جرعت نمیکنین
U bent nu euh, nee, niveau euh 2.2 aan het volgen, durft u al Nederlands te praten, bijvoorbeeld euh in het openbaar vervoer of op straat, of durft u dat nog niet?
00:13:14.390 - 00:13:30.520
- 3 C هر چند که اشتباه میکنم ولی صحبت میکنم، (X) - میتوانین با... صحبت میکنم آا با دکتر، برای خرید، برای (X)، نه اره
Nee, euh ja, [T: U kunt tegen hem spreken] Ik spreek wel, met euh de dokter, bij het (X) boodschappen doen, en bij (X) en hoewel ik fouten maak, spreek ik toch.
00:13:30.491 - 00:13:42.469
- 4 T Ik durf **natuurlijk** want **als ge 't niet durft praten dan leert ge ook geen Nederlands**. Ma euh euh ik probeer bij de dokters euh ja bij apotheeks en in de winkels euh bij bus.
00:13:42.610 - 00:13:53.790
- 5 DV absoluut Amir da 's belangrijk (...)
00:13:54.218 - 00:14:16.510

Samengevat: slechts één taalhulp positioneert zich correct en volledig. Gemiddeld verwijzen taalhulpen weinig naar de principes van de deontologische code. Niet-terugkoppelingen komen beduidend vaker voor bij drie van de geobserveerde taalhulpen. Bij twee van die drie taalhulpen ligt het aantal problematische non-renditions beduidend hoger.

4.6. Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid

De kwaliteit van de getolkte boodschap wordt in dit onderzoek empirisch onderzocht via een vergelijking van de Nederlandstalige en anderstalige beurten na terugvertaling¹⁵. We gebruiken daarbij categorieën die aanleunen bij foutenanalyses zoals die bij het beoordelen van een tolkprestatie worden gebruikt, in het bijzonder met betrekking tot de criteria van accuraatheid en volledigheid.

Bij de analyse hanteren we volgende categorieën:

Toevoeging (TV). Het toevoegen van informatie-eenheden. Bijvoorbeeld bij een opsomming van twee elementen in de originele beurt worden er in de getolkte beurt drie elementen opgesomd.

¹⁵ Zoals we eerder al hebben toegelicht gebeurde de terugvertaling door sociaal vertalers, hetzij naar het Nederlands hetzij naar het Engels. Dat laatste gebeurde voor de drie gesprekken in het Somalisch.

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|--|--|
| (DV) hm euh dan heb je ook recht op psychologische begeleiding. hè, euh (G9, 00:09:37) | Je hebt ook recht dat je iemand hebt eh eh iemand <u>met psychologie</u> die jou ook psychisch begeleidt |

Weglating (WL). Het weglaten van informatie-eenheden.

| | |
|--|--|
| (DV) ja, dat is enkel voor medische procedure school euh <u>als je werk hebt</u> da je da kan doen. hè, (G9, 00:13:17) | Het is alleen mogelijk dit te doen als jij een afspraak bij de dokter of bij de psycholoog of de school of dit soort zaken |
|--|--|

Verenging (VERE). De informatie wordt minder breed weergegeven.

| | |
|---|---|
| (DV) nu moet ik even berekenen wanneer het kindje naar school zal gaan (G5.2, 00:18:05) | ik ga rekenen wanneer <u>je zoon</u> naar school zal gaan |
|---|---|

Veralgemeining (VERA). De informatie wordt breder weergegeven.

| | |
|--|---|
| (DV) voor dat (werken als juf) moet een heel goede Nederlands niveau hebben (G6.1, 00:09:48) | Je wilt graag als juf werken, je moet dan <u>veel taal</u> spreken. |
|--|---|

Nuance/verschuiving (NUA). Verschuivingen in de overgebrachte informatie, in het bijzonder wat betreft modaliteit, (vertel/sprekers)perspectief, tijd, deixis.

| | |
|--|---|
| (DV) het is belangrijk <u>voor mij</u> dat ik dat weet dat onze leerkracht goed les geeft want het niveau van die integratiecursus moet hoog liggen (G1, 00:05:12) | <u>Voor ons</u> is het heel belangrijk dat de docenten euh die de integratiecursus geven dat euh heel goed doen |
| (DV) wil je het <u>graag</u> opschrijven ? (G5.2, 00:05:31) | wil je schrijven aub |

Samenvatting (SMV). Een langere opeenvolging van info-elementen worden samenvattend overgebracht naar de anderstalige gesprekspartner.

| | |
|--|--|
| (DV) wat ik voorstel eh , is je mag DIT mee naar huis nemen spreek daar met jouw vrouw over euh en dan bekijken we het vrijdag comPLEET , zodat we waarschijnlijk jouw andere twee kindere inschrijven voor een kamp eind augustus . en bespreek een beetje met jouw vrouw wat wij hebben besproken . (G8, 00:13:22) | Praat met jouw echtgenote en kijk maar wat het wordt. Praat met jouw echtgenote zoals je hier hebt gepraat |
|--|--|

ZERO transfer (ZERO). Het niet tolken van een volledige beurt.

| | |
|---|------------------------------|
| (T, stelt vraag aan cliënt op eigen initiatief) Waar wonen jullie, waar woon jij nu, in wat voor woning? Een sociale woning? Of een gewone woning? (G6.1) | [Wordt niet getolkt voor DV] |
|---|------------------------------|

Foute weergave (FWG). De overgebrachte informatie is lexicaal, terminologisch of semantisch helemaal niet correct.

| | |
|---|---|
| (DV) en er is ook een kamer waar als het teveel is voor de leerlingen we hebben leerkrachten hier die euh als er een leerling moeilijkheden heeft of niet meer wil volgen of dan kan die ook apart genomen worden en eventjes tot rust komen dus we hebben ook alles voorzien voor (G3.2, 00:13:53) | She ... these people do everything for prevention, so she says if the child can't see anything related to his culture ... it can happen and leaves the place and he says that this is not my culture so he can go to somewhere they were prepared for somewhere, a room was prepared for them [yes] think and compare if that happens |
|---|---|

Uiteraard, deze categorieën zijn niet altijd strikt te onderscheiden, noch eenduidig toe te kennen tijdens het analytische proces. Methodologisch vangen we dit op via triangulatie van onderzoekers (Denzin, 1987; zie ook Methodologie): (1) het annoteren door minimaal twee personen, (2) overleg en bereiken van consensus bij uiteenlopende annotaties. Annoteren gebeurde op detailniveau, wat betekent dat ook kleine weglatingen, toevoegingen en verschuivingen tussen bron- en doelttekst werden geannoteerd. Belangrijk daarnaast is dat we analytisch niet alle categorieën automatisch linken aan negatieve beoordelingen: niet elke toevoeging (824), weglating (1358), verschuiving (167), verenging (167), veralgemening (331) of samenvatting (46) is de facto negatief. Wel integendeel, verschillen kunnen net ook een positieve invloed hebben op het gespreksverloop: een abstract concept toelichten door een voorbeeld te vermelden in de mondelinge vertaling, een niet essentiële herhaling wegwerken, enz. Bij de cijfers in overzichtstabel 9 maken we hierin geen onderscheid, in de kwalitatieve rapportering nadien tonen we verschuivingen zonder en met negatieve gevolgen voor de mondelinge vertaling. Let wel: voor de categorie **foute weergave** (215) gelden de zonet geformuleerde opmerkingen dan weer niet: deze categorie groepeerde immers altijd wat we vanuit normatieve beoordelingen labelen als *onaanvaardbare fouten*.

[Tabel 9: Aantal annoteringen tolktransfer per categorie]

| Gesprek | Aantal annotaties tolktransfer | | | | | | | | Totaal / gesprek | Duur van het gesprek | Totaal / gesprek / 5 min |
|---------------|--------------------------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------------|----------------------|--------------------------|
| | FWG | TV | WL | ZERO | VERE | VERA | NUA | SMV | | | |
| G1 | 14 | 212 | 221 | 14 | 12 | 38 | 40 | 6 | 557 | 01:07:47 | 41,09 |
| G2 | 19 | 40 | 130 | 14 | 11 | 19 | 22 | 8 | 263 | 00:33:28 | 39,29 |
| G3.1 | 21 | 57 | 127 | 170 | 4 | 12 | 16 | 14 | 421 | 00:54:33 | 38,59 |
| G3.2 | 23 | 49 | 105 | 77 | 17 | 9 | 7 | 2 | 289 | 00:27:12 | 53,13 |
| G4.1 | 26 | 79 | 122 | 42 | 10 | 12 | 59 | 3 | 353 | 00:41:38 | 42,39 |
| G4.2 | 13 | 39 | 58 | 38 | 14 | 10 | 35 | 1 | 208 | 00:27:23 | 37,98 |
| G5.1 | 10 | 27 | 42 | 5 | 16 | 4 | 23 | 1 | 128 | 00:29:24 | 21,77 |
| G5.2 | 3 | 19 | 55 | 24 | 6 | 0 | 14 | 1 | 122 | 00:22:40 | 26,91 |
| G6.1 | 21 | 97 | 130 | 39 | 2 | 19 | 27 | 0 | 335 | 00:32:04 | 52,23 |
| G6.2 | 21 | 43 | 54 | 51 | 4 | 11 | 14 | 1 | 199 | 00:28:03 | 35,47 |
| G6.3 | 7 | 43 | 52 | 52 | 2 | 10 | 15 | 1 | 182 | 00:19:50 | 45,88 |
| G6.4 | 6 | 6 | 44 | 34 | 2 | 2 | 14 | 1 | 109 | 00:14:36 | 37,33 |
| G7 | 11 | 33 | 37 | 76 | 1 | 2 | 13 | 3 | 176 | 00:28:16 | 31,13 |
| G8 | 5 | 17 | 42 | 63 | 1 | 1 | 9 | 3 | 141 | 00:15:45 | 44,76 |
| G9 | 15 | 63 | 139 | 15 | 15 | 18 | 23 | 1 | 289 | 00:58:15 | 24,81 |
| TOTAAL | 215 | 824 | 1358 | 714 | 117 | 167 | 331 | 46 | | | |

In de volgende delen gaan we eerst dieper in op twee categorieën die het meest frequent voorkomen: weglatingen (4.6.1) en toevoegingen (4.6.2). Over alle gesprekken heen komen 215 foute weergaven weer, een cijfer dat laag lijkt, zeker in vergelijking met de twee eerder vermelde categorieën. Toch staan we relatief lang stil bij deze ontoelaatbare fouten (4.6.4); ze zijn immers prioritair bij het inschatten van de risico's verbonden aan het inzetten van taalhulpen. We gaan ook in op de nuances (4.6.3) en de beurten die niet worden getolkt (zero transfer, 4.6.5). Drie categorieën (verenging, veralgemening en samenvattingen) behandelen we niet afzonderlijk, enerzijds omdat die minder frequent voorkomen en anderzijds omdat vele tekstfragmenten die we in andere delen behandelen ook instanties van deze drie categorieën insluiten.

4.6.1. Weglatingen

Sommige weglatingen zijn weinig problematisch en, in sommige gevallen zelfs illustraties van good practices. Wanneer bijvoorbeeld de dienstverlener delen van de boodschap meerdere keren herhaalt, zonder dat daar een reden voor lijkt te zijn in de onmiddellijke gesprekscontext.¹⁶

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|---|--|
| (DV) we hebben elkaar voor het eerst gezien vorig jaar dertien augustus hé . <u>nu zijn we ongeveer een maand of ja (2) tien elf verder</u> (G1, 00:01:43) | wij hebben u euh in de maand euh augustus hier laten komen, u bent bij ons geweest |
| (Cliënt) Euh we hebben het euh in de inburgeringscursus gehad over euh werk, verzekeringen, huisvesting, transport, euh over België en de <u>Belgische regering</u> (X) en over salaris en werk, voor zover ik het onthouden heb. (G1, 00:04:19) | ja goed zo tot zover ik dat weet ik heb geleerd over over tewerkstelling in België over verzekeringen over euh transport over huisvestingen over euh ja de Belgische wetten en verder euh de rechten en de plichten van een euh bewoner van België . |
| (DV) het is belangrijk voor mij dat ik dat weet dat onze leerkracht goed les geeft <u>want het niveau van die integratiecursus moet hoog liggen</u> (G1, 00:05:12) | Voor ons is het heel belangrijk dat de docenten euh die de integratiecursus geven dat euh heel goed doen |
| (DV) doe je dat niet hè, dan moet je de afspraak zelf betalen. de eerste keer krijg je <u>een waarschuwing</u> dan moet je da nie betalen maar als da nog eens gebeurt of als dat meerdere keren gebeurt dan ga je die afspraak ook zelf moeten betalen. dus das wel heel belangrijk da je da weet. hè, (G9, 00:09:05) | Als je niet naar de afspraak gaat en ons niets laat weten eh ga jij het gevraagde bedrag betalen, eh de eerste keer zal het kosteloos wij zullen jou dat vergeven, maar de tweede keer als wij een afspraak maken en jij gaat niet dan betaal jij de prijs van eh het onderzoek |
| (DV) uh kan je nie gaan naar het zakgeldmoment omda je bijvoorbeeld in de voormiddag op school zit of omda je een medische afspraak hebt of een afspraak bij jouw advocaat <u>of een andere afspraak die aan je procedure gerelateerd is</u> dan kan je in de namiddag gaan tussen euh vijftien uur en half euh vier, hè dus tussen vijftien uur en vijftien uur dertig. Ja, (G9, 00:12:07) | Als je niet verschijnt op deze afspraak tussen tien uur en elf in de voormiddag ga jij als je school hebt of je hebt een afspraak bij de dokter of bij de advocaat jij bent buiten het centrum dan kan jij op dezelfde dag gaan tussen drie en drie uur en half op dezelfde plek |

Evenmin problematisch zijn de weglatingen van niet cruciale info die verwijst naar een eerder afgesloten gespreksonderwerp, wat in fragment 15 (G8) wordt geïllustreerd: hier laat de taalhulp de info over de afbetaling weg, die niet cruciaal is voor het verdere verloop van het gesprek. Wel problematisch is dat de tweeledige cruciale info die net erna vermeld wordt, niet volledig wordt

¹⁶ Een reden voor zo'n herhaling kan bijvoorbeeld het benadrukken van sleutel informatie zijn, zoals wanneer een dokter in het kader van therapietrouw meerdere keren het belang van medicatie-inname onderstreept. Of wanneer een patiënt bij een psychiatrisch consult meermaals hetzelfde gevoel benoemt, dan is dat mogelijk relevante informatie voor de dienstverlener en moet dit worden getolkt.

overgebracht. In deze beurt vermeldt de dienstverlener twee elementen: (1) het doel van het huidige gespreksonderwerp wordt door de dienstverlener expliciet benoemd: de plaatsbeschrijving, die een tijd geleden werd opgemaakt, zou moeten worden ondertekend (cf. onderlijnde delen). Hij vraagt de cliënt om dat alsnog te doen, en spoort hem aan om het document met foto's van de huurwoning op het scherm van de dienstverlener door te nemen. (2) Daarnaast vermeldt hij ook wat een plaatsbeschrijving precies is. De taalhulp brengt slechts een van beide elementen ("wat is een plaatsbeschrijving") over naar de cliënt. Ze spoort hem aan te kijken naar het document op het scherm van de dienstverlener, maar expliciteert niet waarom dat moet gebeuren, wat anderhalve minuut later nog een keer door de dienstverlener zal moeten worden gepreciseerd (zie daarvoor fragment 12).

[Fragment 15]

- 1 DV ja . en dan is er nog iets anders ? jouw zijn huisbaas eh , **we hadden het daarnet al over die kleine afbetaling da's al besproken da hoeven we nu nie te doen** [T: uhu ,] maar wel nog is ook nog iets , is dat euh: eigenlijk een aantal maanden geleden . eigenlijk (twee) jaar geleden al , euh is er een plaatsbeschrijving opgemaakt , euh: dus als je iets huurt dan worde er altijd foto's genomen van hoe ziet de woning eruit en! hij zou eigenlijk nog altijd een handtekening daar moeten zetten nu: hij mag hier eens doorSCROLLEN , dit is de plaatsbeschrijving die twee jaar geleden is gemaakt je mag hem dat uitleggen hij mag kijken klopt dat allemaal ? en dan: de laatste pagina moet hij handtekenen 'k heb die al in de computer zitten 'k zal die afprinten als hij akkoord is maar eigenlijk moet dat wel . da's ook van zijn huisbaas . hij mag daar rap eens doorscrollen of dat da allemaal wel klopt //de dienstverlener draait zijn laptop zodat de cliënt het document kan doornemen//
00:02:57.526 - 00:03:50.902
- 2 T أوكي، شوف! هادا هنا فبلجيا إلا مشيت تسكن فالبيت، تكرية، خاصك تأذي الدار أومشخرايفين هادا. كيف الدار، كيف البيت تكون مين دخلتها انت، في:ها، عند:و:هاد:ا، عندو البيبان، عندو الس وشوف دابا يمكن لك تشوف أه، هايا كانت زي هاك (اكس) وهاهي
Oké, kijk ! deze deze in België als je in een huis gaat wonen, huren, moet je de huisomschrijving leveren, hoe het huis is, hoe het huis is wanneer jij het binnentreedt, daa::rin, het hee::ft en di::t, het heeft deuren, het heeft ra en kijk nu kan je kijken eh, hier was het zo (X) en hier is het
00:03:49.887 - 00:04:24.246
- 3 C إذا زاد صار بوت و هيك
Als er meer is komt er een boete en zo?
00:04:23.393 - 00:04:25.979
- 4 T (X)
00:04:25.932 - 00:04:26.835
- 5 C الأسلاك خربانة أو شي
De draden zijn kapot of zo?
00:04:26.422 - 00:04:28.213

Weinig verrassend: weglatingen komen vaker voor wanneer de gesprekspartners langere beurten opnemen of de taalhulp onderbreken, zoals overigens ook het geval was in het voorgaande fragment. Weggelaten informatie kan ook als gevolg hebben dat **sprekersintenties** anders of niet worden overgebracht. In gesprek G2 vraagt de dienstverlener of de cliënt nog vragen heeft maar zegt ze er ook bij dat ze graag wil afronden (zie fragment 16). Haar wens om dit gesprek af te ronden sluit aan bij een opmerking die ze aan het begin van het gesprek maakt over haar "volgende afspraak" die reeds "aan 't wachten is" en dat ze er daarom "een beetje vaart zal achter zetten" (G2, 00:01:06). Deze informatie wordt in beide gevallen door de taalhulp weggelaten, waardoor de cliënt desgevallend geen rekening kan houden met indirect geformuleerde verzoeken vanwege de

dienstverlener. Het gesprek duurt nadien overigens nog ruim zes minuten omdat de cliënt een eerder gespreksonderwerp opnieuw ter sprake brengt.

[Fragment 16]

- 1 DV voor de REST geen VRAGEN ? want ja dan zou ik wille AFronde , aangezien die man daar nog aan 't wachten is in de wachtzaal .
00:27:33.800 - 00:27:40.110
- 2 T een waxyaabo kale maad dooneysaa inaad weydiisid
Do you want to ask about/for other things
00:27:40.400 - 00:27:42.420

Sommige weglatingen zijn duidelijk een gevolg van beperkte tolktechnieken (i.c. geheugen) of het onvoldoende beheersen van beurtwisselingsmechanismen (i.c. zich als tolk tijdens een tolkbeurt niet laten onderbreken en de beurt vasthouden). Lokale weglatingen kunnen een enorme impact hebben op het verdere verloop van het gesprek. Zo bijvoorbeeld in gesprek G3.1 wil de OKAN-leerkracht aan een minderjarige leerling informatie meegeven over het werken als jobstudent tijdens de vakantiemaanden. De leerkracht initieert dit thema omdat haar leerling hier eerder naar had geïnformeerd en omdat de praktische zaken rond het zoeken naar een studentenjob ook aan bod komen als schoolactiviteit. Wat ze in dit gesprek vooral nastreeft, is dat de leerling goed navraagt bij het OCMW of een vakantiejob als minderjarige geen negatieve gevolgen heeft voor de uitkering die zijn moeder ontvangt. Het eerste deel van fragment 17 is voor de taalhulp uitdagend omdat de leerkracht het gespreksdoel niet onmiddellijk expliciet benoemt, maar eerst voorbereidende vragen stelt in verband met een busabonnement, een Belgische verblijfsvergunning en de leeftijd van de leerling. Pas in regel 10 wordt de reden van deze voorbereidende vragen duidelijk en vermeldt de leerkracht (a) dat het werken als jobstudent gevolgen kan hebben voor de uitkering van zijn moeder en (b) dat hij een bankrekening nodig heeft. De taalhulp haakt enkel in op het laatste informatie-element maar brengt de informatie niet over als een voorwaarde, wel als een verkennende vraag over de wens om te werken (regel 11). Bovendien onderbreekt hij zijn beurt om aan de leerkracht bevestiging te vragen over de timing ('vakantie', regel 12). Pas na het antwoord van de dienstverlener (regel 13) brengt hij de informatie over de voorwaarde van de bankrekening over (regel 14) waarop de broer onmiddellijk reageert (regel 15). Ook die informatie wordt vertaald (regel 16) en lokt een nieuwe reactie van de leerkracht uit (regel 17). In dit fragment blijkt duidelijk het contrast tussen korte beurten en de langere beurt (regel 10), wat doet vermoeden dat de de taalhulp niet alle informatie-eenheden vasthoudt in het korte termijngeheugen.

[Fragment 17]

- 1 DV euh misschien nog een ding dat ik ben vergeten euh over [*eigennaam leerling*] euh jij hebt een buzzypas he? en is jouw buzzypas ook geldig in de zomermaanden?
00:15:02.556 - 00:15:14.140
- 2 T Ma haysataa kaarka? [baskaa?] Makuu soconayaa inta maxay ahaydeey...?
Do you have a card? [For the bus?] It is valid until when...?
00:15:14.378 - 00:15:21.510
- 3 C1 Ilaa iyo Octobar ayuu ii gaaraa [Novembar]
It is valid until October-November.
00:15:21.523 - 00:15:23.740

- 4 C2 [Novebar ii gaaraa] Novembartuu dhacaa.
[Until November] It will expire on November.
 00:15:23.030 - 00:15:25.564
- 5 T tot novembre
 00:15:24.904 - 00:15:25.931
- 6 DV tot november? oké en jij hebt ook een euh verblijfsvergunning he, de kaart van de verblijfsvergunning, heb jij zo een zo een identiteitskaart van België. ja? oké
 00:15:25.710 - 00:15:38.461
- 7 T Warqadaha lagu joogo wadankaan?
Do you have Residence Permits of this country?
 00:15:40.578 - 00:15:42.110
- 8 DV en jij bent zev zev zes zes [zeventien jaar oud en heb jij ook een bankrekeningnummer?
 00:15:43.326 - 00:15:51.580
- 9 C2 ((antwoordt in het Nederlands, in de plaats van broer)) nee
 00:15:51.528 - 00:15:52.178
- 10 DV nee oké omdat [*eigennaam leerling*] je hebt mij gevraagd ik wil werken. je mag in België werken. je mag geld verdienen maar (er) zijn er twee moeilijkheden. jullie zitten bij het ocmw en als jij geld verdient sommige ocmws zeggen dan gaan wij jou minder geld geven want jij verdient geld dan krijgt jouw mama minder geld sommige ocmws zeggen prima jij mag als student werken verdienen en jij krijgt nog steeds geld. nu zijn we dat met meneer [*eigennaam leerkracht*] en de stad [*eigennaam stad*] aan het onderzoeken. als jij mag gaan werken dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.
 00:15:52.380 - 00:16:38.330
- 11 T Inaad shaqo tagtaad dooneysay fasaxa?
Do you want to work during the holidays?
 00:16:38.330 - 00:16:40.000
- 12 T //richt zich tot DV// tijdens de vakantie he?
 00:16:40.050 - 00:16:41.290
- 13 DV tijdens de vakantie
 00:16:41.290 - 00:16:42.540
- 14 T Inaad shaqo tagtid baad dooneysaa? [haa]. Waa inaad heshid... soo sameysatid kaar bank
Do you want to work? [yes]. You need to get a bank card.
 00:16:42.566 - 00:16:48.080
- 15 C2 Anaa u sameynaya berito ayaan u geynaa InshaAllah
I will take him tomorrow for the issuance of the card, If God wishes so.
 00:16:47.630 - 00:16:50.193
- 16 T de broer gaat euh dat euh (X)
 00:16:50.474 - 00:16:52.220
- 17 DV ahja das goed normaal is dat gratis denk ik he?
 00:16:52.214 - 00:16:54.610

4.6.2. Toevoegingen

Vele niet problematische toevoegingen bestaan in het **expliciteren** van de beurten van de ander. Enkele illustraties hiervan op detailniveau:

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|--|--|
| (DV) in februari heb je een plaats gehad (G1, 00:08:24) | in februari, <u>dus vijf maanden daarna</u> , was er een plaats voor u <u>in de inburgeringscursus</u> |
| (DV) Ja da's waar (G1, 00:10:05) | Ja, ik ben <u>het helemaal eens met wat u gezegd hebt</u> |
| (DV) hebben ze praatgroepen, Vriend en taal (G1, 00:22:36) | ... er praatgroepen zijn, <u>de naam daarvan is</u> Vriend en taal |
| (G) die vrouw waar hij [= de dienstverlener] het over had (G1, 01:05:24) | die mevrouw die u <u>kent bij Adecco</u> |

Eerder onschuldige toevoegingen komen ook voor in die gesprekken waar taalhulpen erg vertrouwd zijn met de inhoud van gesprekken die voorspelbaar zijn qua inhoud en structuur. Dit is het geval in gesprek G9, een sociale intake waarbij de dienstverlener een nieuwe bewoner verwelkomt en het huisreglement van het opvangcentrum overloopt. De dienstverlener volgt hierbij de hoofdpunten uit het huishoudelijk reglement, waarvan een kopie voor haar op tafel ligt. Af en toe voegt de taalhulp informatie toe die op dat moment van het gesprek nog niet door de dienstverlener wordt vermeld maar pas nadien in het gesprek aan bod komt. In fragment 18 lijkt de toevoeging in regel 4 ("ik bedoel niet de kamers") gemotiveerd door het onderscheid tussen het poetsen van de gemeenschappelijke ruimtes, waar bewoners wel wat zakgeld mee kunnen verdienen, en de kamers, die onder de verantwoordelijkheid valt van de bewoners en geen zakgeld mee kan worden verdiend en wat de dienstverlener pas in de daaropvolgende beurt duidelijk maakt.

[Fragment 18]

- 1 DV euhm dan rond hygiëne zijn er een aantal regels eh dus euh ik zeg altijd van waar je woont euh dus zolang da je hier woont is da jouw huis je deelt het huishouden met honderdnegenenzeventig andere mensen. ma het is een gedeelde verantwoordelijkheid om het hier ook proper en netjes te houden ja,
00:25:51.300 - 00:26:07.384
- 2 T النظافة هي كتير مهمة، ولأنه عدد كبير هو معك 179 شخص موجودين هون، كل واحد موجود هون حاس بهاذا بيته، لازم تحافظ على النظافة
Hygiëne is heel belangrijk, en omdat een groot aantal 179 persoon met jou hier aanwezig zijn, iedereen die hier aanwezig is voelt dat dit zijn huis is, wij moeten het proper houden.
00:26:07.436 - 00:26:19.234
- 3 DV da wilt zeggen euhm de de gemeenschappelijke ruimtes die worden geKUISt gepeetst door de bewoners waar ze een zak waar ze een euh centje voor krijgen, als jou da interesseert dan kan je altijd in de receptie zeggen da je graag een job zou willen doen in het opvangcentrum. euhm
00:26:19.364 - 00:26:36.110
- 4 T الصالات الكبيرة، غير الغرف يعني، ينظفون ناس كمان منكم موجودين هون وياخذو عليه نقود، إذا انت تحب تعمل هالشي هادا كمان ممكن تخبر
De grote zalen, ik bedoel niet de kamers, die worden gekuist door mensen onder jullie hier aanwezig en zij krijgen daarvoor geld, als jij dit graag wilt doen, kan je het ook doorgeven.

00:26:35.462 - 00:26:48.208

- 5 DV ja euhm maar jouw kamer is jouw allez moet je zelf poetsen. en dan moet je met je kamergenoot afspreken een beurtrol moet afspreken dus om da zelf proper te houden
00:26:48.321 - 00:27:00.176

Waar in het fragment 18 nog kan worden gediscussieerd of de taalhulp anticipeert op informatie van de dienstverlener dan wel gewoon expliciteert wat een gemeenschappelijke ruimte is ("niet de kamers"), is deze interpretatieve dubbelzinnigheid in fragment 19 volledig uitgesloten. Hier verzoekt de dienstverlener de nieuwe bewoner het huisreglement voor akkoord te ondertekenen en licht nog een verklaring toe die op het document staat vermeld. Ze uit haar verbazing over de tegenstrijdigheid tussen het registreren van waardevolle voorwerpen en het afwijzen van de verantwoordelijkheid. De taalhulp anticipeert op informatie die waarschijnlijk ook op dat deel van het document staat maar door de dienstverlener pas enkele beurten later wordt vermeld (regel 16). Dat de taalhulp erg vertrouwd is met de inhoud van deze gesprekken blijkt overigens ook uit haar alerte reactie als de dienstverlener het per vergissing over duizend in plaats van honderd euro heeft (zie regels 3-9 voor de herstelsequentie).

[Fragment 19]

- 1 DV dan mag jij hier tekenen [*eigennaam cliënt*]
00:52:40.992 - 00:52:42.982
- 2 DV oke dankuWEL, en dan hier euhm: (.) ja dees eigenlijk dees begrijp ik nie zo goed waarom da da er tussen zit, want hier kan je eigenlijk verklaren da als da je waardevolle voorwerpen hebt van meer da duizend euro kan je die via deze weg registreren maar der staat ook wel dat in geval van diefstal dat wij toch niet verantwoordelijk zijn. maar je kan het wel ((lacht)). ja dus
00:52:47.385 - 00:53:18.370
- 3 T هون كمان تقول أنا ما عندي سلاح ولا عندي شي ممنوع ولا عندي سكينه كبيرة ولا شي
Hier ook zeg jij ik heb noch wapens, noch verboden spullen, noch een groot mes noch iets anders
00:53:18.190 - 00:53:25.410
- 4 T honderd euro?
00:53:25.628 - 00:53:26.630
- 5 DV duizend.
00:53:26.886 - 00:53:27.665
- 6 T duizend ?
00:53:27.588 - 00:53:30.530
- 7 DV ahnee ahnee honderd, sorry amai ik heb het fout gelezen ja
00:53:28.286 - 00:53:31.426
- 8 T ja
00:53:30.917 - 00:53:31.458
- 9 T أكثر من مية أورو ممكن تقول أنا عندي هالشي هاذا بس كمان ما يضمنو إني يحموك من السرقة. بس قالت ما بعرف ليش كاتبينها هون
Meer dan honderd euro kan je zeggen ik heb dit maar dan nog gaan ze jou niet beschermen tegen diefstal. Maar zij zegt ik weet niet waarom zij dit hier hebben geschreven.
00:53:31.617 - 00:53:44.017

- 10 DV nja dus tis euhm: ma da mag je ook tekenen als je da wilt,
00:53:43.857 - 00:53:49.656
- 11 T هائي كمان توقّعها
Deze ook onderteken je
00:53:49.757 - 00:53:51.735
- 12 C لا فيه ذهب ولا فيه حاجة شمال
Er is geen goud en niets wat fout is
00:53:56.297 - 00:53:59.521
- 13 T Ik heb geen geld, ik heb niets zwart
00:53:59.110 - 00:54:02.210
- 14 DV dan kan je ook niets verliezen ((lacht))
00:54:05.371 - 00:54:07.640
- 15 T ما تقدر ما راح تخسر شي
Je kan ook niets verliezen
00:54:07.214 - 00:54:10.308
- 16 DV en dit is euhm da je verklaart da je geen euhl risicovolle of verboden voorwerpen hebt. en bijvoorbeeld geen wapens geen euhm (.) grote messen da je da nie in bezit hebt. da je da verklaart.
00:54:11.748 - 00:54:24.620
- 17 T هون كمان تقول أنا ما عندي سلاح ولا عندي شي ممنوع ولا عندي سكين كبيرة ولا شي
Hier ook zeg je ik heb noch wapens, noch iets verboden, noch een groot mes of zoiets
00:54:24.310 - 00:54:30.733

Tot slot kunnen toevoegingen ook slaan op het invoegen van extra **beleefdheidselementen**. Dat merkten we op in gesprek G1. Waar de dienstverlener de cliënt altijd met de voornaam en ‘je’ en ‘jij’ aanspreekt, modificeert de taalhulp deze informele elementen naar de meer formele varianten ‘meneer [voornaam cliënt]’ en ‘u’. Mogelijk is dit een taalgebonden fenomeen en is het voor sprekers van het Farsi de gewoonte om een meer formele aanspreking te hanteren. Die mogelijkheid hebben we in dit project niet nader onderzocht. We zien daarnaast ook dat de taalhulp in totaal drie keer de zin “u heeft (helemaal) gelijk” toevoegt wanneer hij tolkt voor de cliënt, hoewel die uiting niet als dusdanig terug te vinden was in de oorspronkelijke beurt van de dienstverlener. Uit onderzoek (Jacobsen, 2008; Pöllabauer, 2007) blijkt dat het beleefdheidsgehalte van de primaire sprekers (meestal echter de anderstalige partij) in sterke mate wordt beïnvloed door de tolk, vooral in asiel- en gerechtscontexten. Uitingen die oorspronkelijk onbeleefd waren of een onbeleefde ondertoon hadden, verschijnen in de vertolking in een meer beleefde variant. Op die manier beschermt de tolk de *face*¹⁷ van de andere gesprekspartner.

¹⁷ *Face* is een concept dat op de kaart is gezet door socioloog Goffman (1967) en verder werd uitgewerkt in de *politeness theory* van Brown & Levinson (1987). Dit concept verwijst naar het zelfbeeld dat we allemaal hebben en dat we door onze sociale omgeving bevestigd willen zien. Dat zelfbeeld kan op verschillende manieren bedreigd worden, bijvoorbeeld wanneer iemand kritiek op ons uit, ons beledigt of ons bevelen geeft. Wanneer zulke bedreigingen (al dan niet bewust) geuit worden, spreken we van *face-threatening acts*. In principe werken gesprekspartners, die zich bewust zijn van elkaars face, samen om de eigen face en die van de ander te behouden. Dat fenomeen omschrijven we als *facework*. In getolkte gesprekken kan echter ook de tolk de (al dan niet bewuste) *face-threatening acts* van de gesprekspartners ten opzichte van elkaar afzwakken of

Niet alle toevoegingen zijn zo onschuldig als degene die we hierboven hebben toegelicht. Problematische toevoeging zijn bijvoorbeeld **waardeoordelen** die een taalhulp uit over de prestaties van de leerling, die zelf aanwezig is tijdens het getolkte oudercontact. De leerkracht licht toe dat van de drie kinderen uit hetzelfde gezin, een broer naar een hogere klas zal gaan op een andere campus. De tolk voegt daarbij op eigen initiatief een waardeoordeel toe waarbij hij de aanwezige broer vergelijkt met zijn andere broer: “I think he is doing better than you” (G3.1, 00:49:23).

Ook in de context van inburgering observeren we enkele **problematische toevoegingen** die ertoe leiden dat cliënt en dienstverlener op twee verschillende sporen communiceren en de cliënt onterechte verwachtingen van de dienstverlening krijgt. In dit gesprek (G6.1) heeft de dienstverlener net met de cliënt de vroegere professionele activiteiten overlopen: de cliënt was in haar thuisland leerkracht en wil graag opnieuw met jonge kinderen werken in België. De dienstverlener maakt er de cliënt attent op dat hiervoor een goede taalbeheersing nodig is, en deze ambitie daarom misschien niet (op korte termijn) mogelijk is. Ze vermeldt dat tijdens de cursus oriëntatie ook aandacht wordt geschonken aan het thema werk (regel 1). De taalhulp voegt in de mondelinge vertaling hieraan toe dat deelnemers aan de cursus oriëntatie leren over de wet van België (regel 2), waardoor de cliënt op een ander gespreksspoor terechtkomt: zij verwacht op basis van dat antwoord dat de cursus mogelijk soelaas biedt op het gebied van werk én het uitklaren van hun juridische situatie (regel 7).

[Fragment 20]

- 1 DV we gaan kijken voor euhm voor werken euhm in de tijdens de cursus oriëntatie zij gaan ook over werk praten .
00:10:49.174 - 00:10:57.500

- 2 T حيث لما تا تاخذين يعني تدرسين هنا الاندماج يكلموك على كل شيء، ال القانون لبلجيكا، بس وحتى على الدراسة، على الشغل !، كيف يعني الشغل، ال ال، الفرص المتاحة للشغل.
*Want wanneer jij [kr] krijgt k bedoel leert hier inburgering dan vertellen zij jou over alles, de **de wet van België**, maar ook over **studeren**, werken ! hoe het werk is bedoel ik, de de, de **kansen die werk bieden**.*
00:10:57.826 - 00:11:10.010

- 3 DV en dan kan ze een beetje denken over ja welke werk zij wil doen , ja soms voor werk heb je een opleiding nodig en kan zij informatie op voorhand [T: ja] opzoeken tijdens de cursus oriëntatie en dan kan zij een beetje nadenken
00:11:10.910 - 00:11:26.490

- 4 T آه لما يكلموكم على الشغل، يعني عندكم فرص تفكرين، بس فيها دراسة [...] هو مهم ت أ تعملي دراسة لما تحبين تشتغلين شغل تاني. عندك فرص كثيرة، عندك فرصة تفكرين بشغل تحبين تعملين
wanneer zij met jullie over werk praten, ik bedoel jullie hebben kansen om na te denken, maar het bevat een studie het is belangrijk dat jij een studie doet als je een ander werk doet. Jij hebt veel kansen, jij hebt een kans om na te denken over een werk dat jij graag doet.
00:11:24.510 - 00:11:42.742

- 5 C إن شاء الله
Bij God
00:11:42.953 - 00:11:44.165

- 6 T إن شاء الله
Bij God
00:11:44.400 - 00:11:45.210

neutraliseren en met andere woorden ook *facework* verrichten. Daarnaast kan de tolk ook zijn eigen face proberen te beschermen.

- 7 C يقدر و يساعدونا (اكس) على شغلنا؟ إنه (اكس) تأخرت، ما أخذنا إقامة، ويقدر و هون يساعدونا بما إنه يدرسولنا القانون البلجيكي.
Kunnen zij ons helpen (X) voor ons werk? Dat (X) weg blijft, wij hebben geen verblijfsrecht gekregen, en hier kunnen zij helpen omdat zij ons over de Belgische wet les geven.
 00:11:56.400 - 00:12:08.618

4.6.3. Nuances

Onder nuances verstaan we getolkte eenheden waarin de informatie wel werd overgebracht, maar waar er een verschuiving heeft plaatsgevonden op het vlak van modaliteit, perspectief, of tijd. Verschuivingen in modaliteit slaan op dwingendheid, imperatief en toon. Verschuivingen in perspectief hebben betrekking op het vertelstandpunt ('ik vind' wordt bijvoorbeeld 'wij vinden')¹⁸ of houden een omgekeerd perspectief in ('veel' wordt 'niet weinig'). Bij een verschuiving van tijd wordt bijvoorbeeld een verleden tijd een heden tijd waardoor het meer als een atemporele dan een eenmalige betekenis wordt geïnterpreteerd.

De nuances in het corpus zijn veelal **onschuldig**, in die zin dat ze de informatieoverdracht niet in het gedrang brengen. We geven daarvan een lijst van representatieve voorbeelden, maar gaan hier niet dieper op in. Om de leesbaarheid te verhogen, geven we in de kolom met getolkte beurten alleen de Nederlandse terugvertaling weer indien het gaat om een beurt die naar de vreemde taal werd getolkt.

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|--|--|
| (DV) Ik wil vandaag met jou kijken (...) (G1, 00:03:15) | Vandaag willen <u>we</u> graag van u horen (...) |
| (C) Euh ik heb een <u>vraag</u> (G1, 00:26:32) | Ja ik heb een <u>vraagje</u> daarbij |
| (DV) <u>in België</u> jajaja [naar de zee in België (G3.1, 00:26:34) | They will <u>not go out of the country</u> . |
| (DV) [<u>eigennaam leerlinge</u>] is een ook een <u>sterke leerling</u> heel enthousiast [en daarom (G3.1, 00:36:55) | She is a happy girl, always happy and she is a <u>very good girl</u> . |
| (DV) ze <u>krijgen ook informatie over</u> de gelijkheid tussen man en vrouw (G3.2, 00:13:36) | They <u>will be taught that</u> men and women are equal, that women are not below men so |
| (C) <u>We went together</u> (...) (G2, 00:01:34) | <u>Ik ben meegegaan met die vrouw</u> (...) |
| (DV) ja ge moet geen bang hebbe om haar te contactere (G2, 00:28:32) | At any time, talk to her and ask her whatever you want |
| (C) neen, niemand, maar de vader komt <u>regelmatig</u> | euh ik alleen ik woon alleen samen met mijn kindje |

¹⁸ Verschuivingen zoals 'ik vind' > 'zij vindt' vallen uiteraard niet onder deze categorie, aangezien zij te maken hebben met de *speech style*, die we bespreken in het deel Conversationale interactie.

| | |
|---|--|
| (G4.1, 00:04:11) | en <u>soms</u> euh haar papa komt af |
| (DV) en dan nog een aantal andere vraagjes in verband met de reden waarom jullie opvang <u>nodig hebben</u> , is dat voor jouw werksituatie? (G4.1, 00:18:41) | paar vragen over de dingen eeee (X) waarom <u>wil</u> je dat ze naar hier komt, is dat voor jouw werk? |
| (DV) <u>mag</u> u hier een keer tekenen (G4.1, 00:19:47) | hier <u>handtekenen</u> |
| (DV) dus als je voelt dat [<i>eigennaam kind</i>] na de euh vaccinaties da ze een beetje koorts heeft en <u>da ze haar niet zo goed voelt mag je haar gerust een dagje thuis houden</u> (G4.1, 00:31:16) | Ze, zegt dat eeee als [<i>eigennaam kind</i>] koorts heeft of eeee <u>ziek is, mag [<i>eigennaam kind</i>] thuis blijven</u> |
| (DV) ja. <u>heb je die graag</u> via mail of met de post? (G4.1, 00:32:44) | <u>moet</u> ze met de mail naar jou sturen of per post? |
| (C) diegenen die ze wilt (G4.2, 00:03:52) | maakt niet uit |
| (DV) je <u>mag</u> nog es opnieuw ja (G4.2, 00:13:49) | <u>doe</u> nog een keer opnieuw |
| (DV) het de overheidswebsite werkt <u>heel slecht</u> (G4.2, 14:46) | Dat net van de overheid is <u>niet zo goed</u> |
| (DV) hallo. fijn dat je vandaag, hé, <u>kon komen</u> , ja. (G5.1, 00:00:39) | (X) dat je vandaag <u>komt</u> |
| (DV) //overloopt vragenlijst// “Ik krijg ik <u>krijg</u> de kans om MEE te helpen in de opvang” (G5.1, 00:11:27) | “Ik <u>kreeg</u> de kans om mee te helpen de opvang” |
| (DV) //overloopt vragenlijst// euhm “mijn kind <u>kan</u> voldoende <u>rusten</u> en <u>slapen</u> ” (G5.1, 00:14:04) | “mijn kind <u>rust</u> en <u>slaapt</u> voldoende” |
| (DV) de volgende vraag is misschien een beetje <u>moeilijker</u> (G5.1, 00:21:32) | de volgende vraag is misschien een beetje <u>moeilijk</u> |
| (DV) wil je het <u>graag</u> opschrijven? (G5.2, 00:05:32) | wil je schrijven <u>alsjeblieft</u> ? |
| (DV) dus nu <u>moeten</u> we jou nog een keer <u>aanmelden</u> met dit wachtwoord (G5.2, 00:05:49) | we <u>loggen</u> in opnieuw met het nieuwe wachtwoord |
| (C) ja, maar hij spreekt beter dan ik (G5.2, 00:14:42) | ja ma maar ik spreek niet goed Nederlands en hij wel |
| (DV) omdat zij nu in Vlaanderen woont (G6.1, 00:00:30) | omdat je nieuw bent hier |
| (DV) dan heb ik een <u>handtekening nodig</u> vier keer | Je <u>moet</u> vier keer <u>tekenen</u> . |

| | |
|--|---|
| (G6.1, 00:26:27) | |
| (DV) en het gaan wandelen is da in de buggy? (.) Of is da <u>aan de hand</u> (G7, 00: 31:20) | <u>te voet</u> rondwandelen nietwaar? |
| (DV) das nog meer info over controle dan dus da zijn eigenlijk allemaal weet da klinkt allemaal heel veel regeltjes en dingen waar da je je aan moet houden maar als ge in een opvangcentrum woont me zo veel mensen is da wel belangrijk <u>omdat het anders snel mis kan lopen</u> . eh? (G9, 00:41:10) | Je ziet dat er veel regels en veel dingen die jij moet weten, maar als jij je bevindt in een centrum zoals dit met al deze mensen die er zijn moet men deze regels kennen er moeten regels zijn <u>zodat iedereen correct en rustig handelt</u> |
| (DV) nja, ma dan <u>kunnen</u> we da zo snel mogelijk in orde brengen. (G9, 00:56:12) | Wij <u>gaan proberen</u> snel eh alle zaken snel te regelen |

Wat wel interessant is om van naderbij te bekijken, is een nuance die ervoor zorgt dat een uiting **beleefder of minder bedreigend** wordt. Onderstaand voorbeeld komt uit G1. De vraag van de dienstverlener in de oorspronkelijke beurt ("wist je daar niets van?") kan mogelijks een bedreiging vormen voor de *face* van de cliënt. T1 wijzigt die vraag in een voorzichtige mededeling ("maar u hebt dat denk ik gemist") en neutraliseert op die manier de mogelijke bedreiging. Over de vraag of deze vorm van beleefder tolken een positieve of negatieve ingreep is, nemen de onderzoekers geen expliciet standpunt in. Uit onderzoek blijkt in elk geval dat professionele tolken dit soort ingrepen toepassen om een vlotte communicatie te garanderen en de *face* van de gesprekspartners te beschermen (Jacobsen, 2008; Pöllabauer, 2007).

| | |
|---|--|
| (DV) Spijtig genoeg vorige week vrijdag was er bij: was er opleidingbeurs euh in de bibliotheek. Jij wist daar <u>wist je daar niets van?</u> (G1, 00:54:07) | Euh jammer genoeg was er euh afgelopen week een banenbeurs in de bibliotheek van [stad] voor werk <u>maar u hebt dat denk ik gemist...</u> |
|---|--|

De nuances hierboven zijn niet problematisch voor de informatieoverdracht. Wanneer de nuance er echter toe leidt dat de betekenis van een vraag of mededeling verandert, wordt de grens tussen een nuance en een foute weergave dunner. In de voorbeelden hieronder kunnen we niet uitsluiten dat de gesprekspartner een ander antwoord zou hebben gegeven of een andere reactie zou hebben gehad als de verschuiving niet had plaatsgevonden. Anderzijds leek de annotatie 'foute weergave', die we in de volgende sectie (4.6.4) uitgebreid bespreken, ons in deze gevallen te sterk.

Verplichtend karakter

Of iets verplicht is of integendeel facultatief, is belangrijk om te weten voor de cliënt. In de eerste twee voorbeelden hieronder wordt onterecht een verplichtend karakter aan de uiting van de dienstverlener toegevoegd. Er is met andere woorden een verschuiving in modaliteit. In voorbeeld 1 heeft die verschuiving wellicht minder rechtstreeks impact op de communicatie dan in voorbeeld 2. In voorbeeld 2 gaat het over de lessen inburgering. De cliënt krijgt onterecht de indruk dat na een verhuis de locatie van de cursus sowieso herzien moet worden, terwijl de dienstverlener dat in haar

originele beurt facultatief formuleerde: als ze verhuizen, mogen ze dichterbij huis lessen volgen, maar dat hoeft niet. In voorbeeld 3 gebeurt juist het omgekeerde. In wat er voorafging aan de uiting, werd er overleg gepleegd over een tarief waar de cliënte recht op heeft. Daarbij probeerde de dienstverlener duidelijk te maken dat de cliënte daarvoor persoonlijk moet langsgaan bij haar sociaal assistent om een aanvraag in te dienen. Dat gaat verloren in de vertolking, zelfs wanneer de dienstverlener er extra nadruk op legt, en de afspraak lijkt een vrijblijvend gegeven. Met andere woorden, de cliënte krijgt hier niet de juiste informatie.

| | | |
|---|--|--|
| 1 | (DV) En het feit dat de cursus in jouw moedertaal werd gegeven vond je dat ook een MEERwaarde? Of had je zoiets van het <u>mocht</u> ook in het Nederlands voor mij? (G1, 00:06:15) | Wat is uw mening over dat uw lessen in D... euh het Farsi waren, is dat een goed idee of <u>moeten</u> ze in het Nederlands zijn? |
| 2 | (DV) in geval van verhuis <u>mogen</u> zij lessen volgen dichterbij huis (G6.3, 00:17:35) | Als jullie verhuizen <u>moeten</u> jullie kiezen waar |
| 3 | (DV) zij gaat jou contacteren en waarschijnlijk ga jij dan zelf nog is <u>moeten</u> langsgaan (C) Ah (DV) ja. Je <u>moet</u> het altijd persoonlijk doen, [ik mag het ni in jouw plaats doen maar ik kan het al wel aangeven da je der euh een aanvraag voor wil doen? (G4.2, 00:26:02) | ze zegt dat eeee ze zal zelf jou contacteren eeee en jij <u>kan</u> ook zelf afspraak maken Het is beter dat jij met haar spreekt ze zegt eee ik zal tegen haar zeggen maar <u>het is beter dat</u> jij met haar spreekt |

Zekerheid

Ook in onderstaande voorbeelden is er sprake van een verschuiving in modaliteit. Wat in de oorspronkelijke uiting voorzichtig werd geformuleerd, wordt in de vertolking weergegeven als een zekerheid. Dat creëert valse verwachtingen aan de kant van de cliënt. In het gesprek waar voorbeeld 5 een fragment van is, wordt echter nadien wel duidelijk dat de inschrijving van de cliënt in de kinderopvang nog niet definitief is.

| | | |
|---|---|---|
| 4 | (DV) //de dienstverleenster verwijst naar de cliënt zijn blaadje dat op de tafel ligt// jij hebt haar e-mailadres he? anders moet je dit lijstje ook es naar haar mailen en zeggen "hier kunnen we misschien nog informere" en dan <u>kan zij al es belle</u> . (G2, 00:28:36) | Yes <u>if you send this</u> to her by email all these addresses <u>she will then see and call</u> |
| 5 | (DV) maar we gaan al inschrijven <u>zodat jij meer kans hebt</u> (G5.1, 00:29:12) | we gaan inschrijven, <u>je zal een kans hebben</u> |

Tijdsaanduidingen

Ook tijdsaanduidingen en deadlines bevatten belangrijke informatie voor de anderstalige cliënten. In voorbeeld 6 hieronder gaat het weliswaar slechts om één dag verschil (ten laatste op 1 augustus betalen vs. voor 1 augustus betalen), maar in sommige situaties, bijvoorbeeld wanneer iemand een uitkering of loon uitbetaald krijgt op de eerste dag van de maand, zou dit wel een verschil kunnen maken.

| | | |
|---|--|---|
| 6 | (DV) hier hier staat wel <u>ten LAATSTE één augustus</u> betalen, ma als gij zegt da gaat mij nie lukken. ik wil euh: een beetje uitstel, dan kan ik het vragen eh, euh ge [moet maar zegge. (G2, 00:18:32) | if (2.) If you sa say uhm all the three that you pay the three papers <u>before the first of August</u> alright so if that did not go well how do we call it they will speak to them in order that you that you be able to pay by by by sm::All |
|---|--|---|

Te sterk of te zwak

In voorbeeld 7, uit het oudergesprek, wil de dienstverlener ter sprake brengen dat het schrijven nog moeilijk verloopt voor de leerling. De vertolking houdt een perspectiefwissel in: in de originele beurt ligt de focus op de schrijfvaardigheid die moeilijk blijkt, in de getolkte beurt ligt de focus op de leerling die niet vaardig is in schrijven. De getolkte beurt klinkt bijgevolg harder, wat mogelijk een negatief effect kan hebben op de toehoorder ervan. Dat lijkt in dit gesprek niet echt het geval te zijn, de cliënt bevestigt zelfs wat net gezegd werd ("have challenges in writings", G3.1, 00:09:22). Toch is dit iets waar een tolk aandacht voor zou kunnen hebben. Dit heeft opnieuw te maken met *face*, maar deze keer wordt de uiting in de getolkte beurt juist bedreigender. Uit onderzoek blijkt echter ook dat tolken soms onbewust en onbedoeld onbeleefder tolken (Mason & Stewart, 2001). In voorbeeld 8 wordt de originele beurt dan weer zwakker overgebracht in de vertolking. Hoewel in beide uitingen de leerling in kwestie wordt geprezen, is 'de sterkste van de klas' duidelijk een positievere beoordeling dan 'heel goed'.

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| 7 | (DV) schrijven is moeilijker (G3.1, 00:09:01) | he is somehow not good in writing |
| 8 | (DV) hij is eigenlijk de sterkste van de klas (G3.1, 00:34:22) | he is very good |

Mededeling vs. vraag

In voorbeeld 9 wil de dienstverlener polsen of de cliënt wil dat zij voor hem een vraag stelt aan de vrijwilliger die hem soms begeleidt. In de vertolking gaat die vraag echter verloren en wordt ze een mededeling. Bovendien wordt de nuance meteen gevolgd door een foute weergave en krijgt de cliënt hier dus geen correcte weergave van de originele boodschap.

Als mededelingen door een nuance opschuiven naar vragen, verandert het communicatieve doel van de oorspronkelijke uiting. Dat is niet zonder gevolgen. In wat volgt op de voorbeelden 10 en 11,

begint de cliënt verder uit te wijden. Misschien was de dienstverlener niet op zoek naar informatie en wilde ze slechts een suggestie doen. Het gesprek wordt zo onnodig langer.

| | | |
|----|--|--|
| 9 | (DV) //stuurt een mail naar vrijwilliger// ja. <u>zal ik het dan vragen</u> of zij mee kan gaan? of ze jou belt? (G2, 00:13:48) | I shall ask <u>her</u> if she can accompany you otherwise she will call you. |
| 10 | (DV) euhm ma <u>er zijn ook andere jobs</u> . met kinderen werken. niet echt juf. maar ook andere werken (G6.1, 00:10:10) | <u>Wil jij graag ander werk werken met kinderen</u> , ik bedoel behalve juf behalve lerares bedoel ik, wil jij graag werken? |
| 11 | (DV) ahja kijk. als hij graag naar de nieuws kijkt <u>dan kan hij bijvoorbeeld met andere mensen over actualiteit praten</u> (G6.2, 00:19:00) | wanneer jij wilt, ik bedoel, wanneer jij kijkt naar het nieuws, <u>praat jij graag met andere mensen over het nieuws? En over wat in het land gebeurt?</u> |

Onderstaand voorbeeld is een afzonderlijk geval. De vraag van de dienstverlener in dit voorbeeld kan ook slaan op zaken als televisie, radio, of familieleden, m.a.w. manieren waarop het kind met andere talen dan het Koerdisch in contact komt. Doordat het receptieve aspect (de baby hoort een taal) echter verschuift naar een productieve variant (de moeder spreekt een taal), gaat die denotatie verloren.

| | | |
|----|--|---|
| 12 | (DV) ja! spreken jullie enkel Koerdisch met [<i>eigennaam baby</i>], of <u>hoort zij</u> thuis ook andere talen? (G4.1, 00:03:32) | spreek je alleen Kurmandji of <u>spreek je</u> een andere taal ook? |
|----|--|---|

Samengevat: nuances zijn in de meeste gevallen niet problematisch, maar uit een meer gedetailleerde analyse blijkt dat een minieme verschuiving in een aantal gevallen gevolgen kan hebben voor de communicatie.

4.6.4. Foute weergave

Foute weergaves zijn altijd problematisch in die zin dat de overgebrachte informatie fout is, wat belangrijke gevolgen kan hebben voor de hoeveelheid en aard van de informatie, voor de wederzijdse verwachtingen, maar evengoed voor de duur van het gesprek daar waar herstelwerk nodig is. We geven in onderstaande lijst eerst enkele transferfouten zonder context weer. Om de leesbaarheid te verhogen, geven we in de kolom met getolkte beurten alleen de Nederlandse terugvertaling weer indien het gaat om een beurt die naar de vreemde taal werd getolkt.

| Originele beurt | Getolkte beurt |
|--|--|
| (DV) maar zijn er zijn geen vragen of (G3.2, 00:24:05) | <u>She said that she will look for other places to find a job for him.</u> |
| (DV) euh wie woont er nog allemaal bij jou thuis? jij | woont nog iemand samen met jou? <u>jouw moeder</u> , de |

| | |
|--|--|
| papa [<i>eigenaam kind</i>], zijn er nog gezinsleden? (G4.1, 00:04:01) | vader van het kind? |
| (DV) op die manier leer jij [<i>eigenaam onthaalmoeder</i>] een beetje kennen en leert [<i>eigenaam kind</i>] de opvang en de andere kindjes geleidelijk aan een beetje kennen (G4.1, 00:35:18) | <u>nu moet je eee doorgeven eee zodat ze hun werk kunnen regelen</u> |
| (DV) ja perfect! das heel goed, gewoon zoda ze de eerste voeding 's ochtends al heeft gehad dat ze niet heel hongerig bij [<i>eigenaam onthaalmoeder</i>] toekomt (G4.1, 00:36:29) | goed, ze zegt dat ze moeten het weten dat ze thuis al gegeten heeft |
| (C) dus twee volle dagen en twee halve dagen (G4.1, 00:38:26) | school is <u>twee namiddag twee dagen voormiddag</u> |
| (DV) goed we gaan haar contract van inburgering maken . euhm daarvoor heb ik een aantal praktische informatie nodig . (G6.1, 00:00:01) | vandaag <u>praten wij voor de handtekening</u> , van weet jij wat het contract is? |
| (C) De familie is hier in Mechelen, dus wij willen Mechelen. (G6.1, 00:05:01) | ah dees <u>houdt van</u> Mechelen, wilt hier wonen |
| (C) de universiteit! maar ik trouwde, en kreeg kinderen en bleef lesgeven (G6.1, 00:08:46) | heeft geen universiteit allez heeft een man getrouwd kinderen kinderen <u>en gestopt</u> |
| (DV) we moeten een leerkracht zoeken die de taal goed spreekt en ook goed Nederlands beheerst . dus da 's een beetje moeilijk. daarom hé hebben wij gelukkig nu de laatste tijd wel veel tolken Farsi Dari zodat wij ook de cursus sneller kunnen aanbieden aan jullie hé . (G1, 00:09:27) | maar ik hoop dat er in de toekomst euh docenten gevonden worden <u>die het Perzisch goed beheersen en goed kunnen spreken</u> zodat u onze cursussen kunt volgen. |
| (DV) het diploma is belangrijk als jij positief krijgt en jij wil een sociale woning gaan huren sociale huisvestingsmaatschappijen vragen dit tegenwoordig meer en meer. (G1, 1:00:58) | Dit diploma is erg belangrijk voor u, als u bijvoorbeeld <u>slaagt</u> en daarna een sociale woning euh wilt, dan zal u gevraagd worden naar uw inburgeringsdiploma. |
| (DV) ja en dan brengt ge mij die terug . en ook euh of zal ik deze seffes effe kopiëren , en dan de bewijsjes . (G1, 00:19:15) | <u>You make copies</u> from the papers and when you pay you bring her the papers of your payment |
| (DV) vandaag gaan wij jouw contract van inburgering maken (G6.4, 00:00:50) | <u>Ik bedoel informatie</u> over inburgering |
| (DV) nee 't is dat eh euh: zijn inkomen is natuurlijk wel veranderd maar da's nog heel recent dat moeten we nu niet aanpassen . nee [op het formulier] (G8, 00:02:14) | Het inkomen is een beetje anders <u>maar volgend jaar bij Gods wil</u> . |
| (DV) in de cursus oriëntatie je krijgt veel websites dat je kan gebruiken voor informatie opzoeken (G6.4, 00:02:20) | Omdat inb inburgering jij hebt de de ik bedoel de de zij heeft een website jij kunt die bezoeken <u>en alles leren</u> . |
| (DV) in Vlaanderen kan jij veel administratie op de | <u>komaan, je hebt nu iets elektronisch. je kan nu elk</u> |

computer doen . dan is het gemakkelijker dan altijd bellen of een afspraak (G6.4, 00:02:37)

uur iemand bellen. maak een afspraak, geen vragen stellen, alles is daar

In de volgende paragrafen bespreken we enkele foute weergaven in hun onmiddellijke context, om zo ook verklarende of mogelijk triggerende factoren voor fouten te bespreken.

In fragment 21 uit gesprek G2 bespreekt de dienstverlener de mogelijkheden met betrekking tot vrijetijdsactiviteiten voor de kinderen van een cliënt. Een foute weergave (vetjes gedrukt), in combinatie met een weglating (onderlijnd), leidt ertoe dat de dienstverlener (a) de kinderen lijkt in te schrijven, (b) of indien gewenst kan inschrijven (regel 2), (c) én dat belangrijke informatie over een eventuele terugbetaling van de kosten niet wordt getolkt (regel 1).

[Fragment 21a]

1 DV ja . nu: als zij graag zo dinge doen eh , je kan ook nog kijke , euh: in de zomervakantie , de andere weken , en euh: tegenover het station in [*eigennaam stad*] heb je 't rondpunt zesentwintig dat jeugdcentrum , daar is euh ook kinderwerking , da heet [*eigennaam kinderwerking*] , kan u da wel euh effe afdrukken . euh en daar kunt ge in de namiddag tussen half twee en half vijf kunnen ze daar gaan spelen . en: euh: da kost twee een halve euro per namiddag , en daar zit dan een drankje en een koekje in . en ook dat weer als je dat euh heb nie als je de factuur euh moeilijk kan betalen , dan kunnen wij dat regelen ook weer via 't cultuurfonds dus dat ze dan eigenlijk eh bijna voor niks . dus moesten ze nog geïnteresseerd zijn om zoiets te doen , dan kunt ge daar eens gaan hore , 00:22:01.510 - 00:22:56.890

2 T haa meel bey ku qoreysaa oo station ka xaggiisa ah oo maxaa la yiraahdaa markey labadan week dhammaato iskoolka ciyaalkuna halkaasey ku cacayaari karaan oo waxyaalo iskoolka lagu barbarayo [jhi] yaa waxaa la i siiyay maallintii kowda ilaa iyo barka ilaa iyo saddexda iyo barka meeshii een maxaa la yiraahdaa een waa hal ilmo ilmihii yaah haddaad dooneysid een wey kuu qori oo xagga gabadhaada
yes she is enrolling them in a place near the station uhm how do we call it after these two weeks the school the children can play over there and they will be taught something at school alright I've been given at upto half past one and upto half past three there uhm how do e call it uhm it's one child the children alright if you want uhm **she will enroll concerning your daughter**

In hetzelfde gesprek komt ook een andere terugbetaling van een busabonnement ter sprake. De dienstverlener kijkt in het dossier (regel 6), vermeldt dat een terugbetaling normaal zo'n twee à drie weken duurt en de cliënt daarom heel binnenkort de terugbetaling mag verwachten ('elk moment', regel 7). De taalhulp brengt die dubbele tijdsvermelding verkeerd over aan de cliënt (regel 8) en creëert zo verkeerde verwachtingen bij de cliënt in verband met de terugbetaling.

[Fragment 21b]

1 DV heb je DIE van dat BUSabonnement terug gekregen ? 't GELD ?
00:19:30.860 - 00:19:34.220

2 C nee
00:19:33.960 - 00:19:34.790

3 T lacagtiina , lacagtii baskana
and the money , the money of the bus
00:19:34.870 - 00:19:37.460

4 DV [nog altijd niet .
00:19:34.896 - 00:19:36.044

- 5 C nee
00:19:35.873 - 00:19:36.366
- 6 DV 'k zal anders //de dienstverlener zoekt iets op in het dossier//
00:19:37.210 - 00:19:38.099
- 4 C weli la iima soo celin
I haven't been refunded yet
00:19:37.410 - 00:19:39.290
- 5 T weli laguuma soo celin
you have not been refunded
00:19:38.270 - 00:19:39.190
- 6 T nee hij heeft nog n: euh nja [(hij heeft nog niets gekregen)
00:19:39.790 - 00:19:42.810
- 7 DV [nja 't is ingeDIEND al begin JUNI , **dat KAN wel een paar weken Duren ma . [T: mmh] drie twee drie weken normaal . ik denk dat ge dat elk moment gaat krije .**
- 8 T meelaha labaa week saddex week camal dabadeedna waa lagu soo celin
Around like two weeks three weeks then you will be refunded
00:19:50.610 - 00:19:53.802

Ook voor andere taalhulpen blijkt het uitdrukken van tijdsaspecten moeilijk. In gesprek G4.1 wordt verkeerde info gegeven over de opvang (“zeven uur” in plaats van “1 juli”) aan een jonge moeder die haar kind komt inschrijven bij een onthaalmoeder (G4.1, 00:33:44). Een gelijkaardige fout doet zich nog eens voor in dit gesprek wanneer de administratief medewerker met de jonge moeder de praktische organisatie van de wenmomenten afspreekt, waarbij de overgang van thuis naar de kinderopvang geleidelijk aan wordt georganiseerd (fragment 22). De moeder heeft op de tweede wendag ook een consultatie voor haar kind in het ziekenhuis, maar herinnert zich het precieze uur niet meer (regel 4). De dienstverlener stelt daarom voor dat de moeder op de eerste wendag (maandag, regel 6) rechtstreeks met de onthaalmoeder afspreekt wanneer precies moeder en kind een paar uurtjes komen wennen op de tweede wendag. De taalhulp meldt in het Koerdisch dat zij naar “hier”, de plek van inschrijving, moet komen (regel 7). Deze foute weergave is niet zonder gevolgen: als de moeder deze instructies strikt opvolgt, dient zij zich op die bewuste maandag aan op de verkeerde plek, aangezien de inschrijving centraal gebeurt en niet bij de onthaalmoeder. Daarnaast komt de moeder ook de cruciale informatie over de sluitingsdag op woensdag niet te weten via de getolkte beurt (regel 9).

[Fragment 22]

- 1 T tweede juli heb ik een afspraak euh voor [*eigennaam kind*] in ziekenhuis
00:34:32.363 - 00:34:38.678
- 2 DV in het ziekenhuis. gaat het de hele dag duren of ga je nog eventjes kunne langsgaan?
00:34:38.660 - 00:34:43.000
- 3 T dikê di roy gi li wê derê bê eee le çend seetan li wêrê bê?
moet ze de hele dag daar blijven of eee moet ze paar uurtje daar zijn?
00:34:42.702 - 00:34:45.097

- 4 C çend seetan eeee le bes ez hin kê sibê binêrim eee ew ne kiriye
paar uurtjes eee maar ik moet nog morgen eeeee zien eee heb nog niet gekeken
 00:34:44.762 - 00:34:48.721
- 5 T is een paar uurkes maar ik weet niet exact euh voormiddag of in de namiddag
 00:34:47.710 - 00:34:51.570
- 6 DV ah nee ok. misschien da je daarvoor nog eventjes of dat op maandag afspreekt met [*eigennaam onthaalmoeder*]
 wanneer je de dag erna dan efjes kan langsgaan goed
 00:34:50.130 - 00:34:58.930
- 7 T eee ti lazimê eee disemê werî binêri eeee yani bêjî ku royê sêsemê eeee bejî
je moet maandag naar hier komen en zeggen eeee zeggen voor dinsdag
 00:34:57.970 - 00:35:02.304
- 8 DV ok. o op woensdag is ze gesloten [*eigennaam onthaalmoeder*], ja
 00:35:02.260 - 00:35:06.500
- 9 T çarsemê ye bê?
komt ze woensdag ?
 00:35:05.840 - 00:35:07.137

In dit gesprek doen zich naast tijdgerelateerde aspecten nog andere uitdagingen voor de taalhulp voor. Zo worden de foute weergaven in fragment 22 waarschijnlijk ook deels uitgelokt door het gebruik van de eigennaam van de onthaalmoeder (regels 6 en 8), die in Vlaanderen eerder ongebruikelijk is en voor de tolk dus wellicht een struikelblok vormt. De eigennaam wordt in het volledige gesprek 28 keer vermeld, maar niet een keer opgepikt door de taalhulp, die de naam vervangt door 'daar', 'hier' of eenvoudigweg niets vermeldt. Een bijkomende moeilijkheid voor de taalhulp is dat de dienstverlener doorheen het gesprek niet consequent dezelfde term gebruikt: soms verwijst ze naar "onthaalmoeder", soms gebruikt ze de eigennaam van de onthaalmoeder, en soms beperkt ze zich tot het persoonlijke voornaamwoord "ze" of "zij". Ook het niet volledig overbrengen van belangrijke afspraken kan grote gevolgen hebben. Zo wordt informatie over het niet verplicht betalen van kinderopvang in geval van ziekenhuisopname niet volledig overgebracht: de taalhulp vermeldt niet dat hiervoor een verklaring door een arts nodig is, maar heeft het enkel over "een papier" dat het kind "in het ziekenhuis is verbleven" wat door de moeder evengoed als een eigen verklaring kan worden geïnterpreteerd (G4.1, 00:32:24).

Andere foute weergaven worden wellicht getriggerd door de moeilijke tolkomstandigheden, in het bijzonder bij multiparty-opstellingen. Zo bijvoorbeeld in gesprek G7, waar twee dienstverleners samen een intake gesprek voeren met ouders voor gespecialiseerde tijdelijke opvang van hun zoon. We vermeldde eerder al dat dit gesprek uitdagend is omwille van het hoge aantal gespreksdeelnemers en de tolkmodi (voornamelijk telefoontolken voor één cliënt, af en toe in situ tolken voor een tweede cliënt). Omdat er tijdens het vorige verblijf wat moeilijkheden waren, willen de dienstverleners nu duidelijke afspraken maken met de ouders. De dienstverleners proberen nu de ouders te overtuigen toestemming te geven voor de Zweedse riem: ze motiveren waarom (het kind reageert mogelijk anders dan in de vertrouwde omgeving, duidelijke afspraken voor de collega's die 's nachts werken, regel 1), ze benadrukken twee maal het uitzonderlijke karakter (regel 9), én ze lijken de riem te normaliseren wanneer ze aan de moeder melden dat de vader (ter plekke aanwezig)

die riem nu heeft gezien (regel 9). Een eerste foute weergave vindt plaats in regel 2 (vetjes): de taalhulp vertaalt “afpraak” als “instructie” en verwerkt die daarenboven in een vraagzin. Deze foute weergave leidt tot miscommunicatie zoals blijkt uit de volgende beurt: de moeder geeft tips over hoe haar zoon rustig de nacht aanvangt en zit dus duidelijk op een ander spoor (televisie kijken, regel 3). De taalhulp voegt er ook een verkeerd tijdsaspect aan toe: ze meldt dat dit in latere gesprekken zal worden besproken (regel 2, onderlijnd). De dienstverleners brengen verschillende argumenten aan (regels 7, 9 en 12) wat toont hoe belangrijk het is om duidelijkheid te krijgen over een eventuele ouderlijke toestemming. Tegelijkertijd reageert de vader ter plekke: het gebruik van de Zweedse riem zal niet nodig zijn want zijn zoon slaapt de hele nacht door (regel 11). De taalhulp brengt de informatie uit deze snelle reeks van informatie verkeerd over naar de moeder aan de andere kant van de telefoon wanneer ze meldt dat de familie deze riem niet nodig heeft (regel 13).

[Fragment 23]

- 1 DV2 maar het kan ook zijn omdat *[eigenaam kind]* hier het niet kent da hij onrustiger is en da hij dan kunnen ze ook tegen medicatie vechten en dat hij daardoor een beetje onrustiger is en uit bed ga komen want hij zal hij neemt hij nam toen ook al die medicatie en thuis is ja een veilige omgeving hé da kent hij maar toen was 't ook eerst allé een paar keer da hij hier maar geweest is en hij kent het hier ook nie zo goed dus da kan ook wel ne reden zijn da hij misschien vecht tegen de medicatie en dan uit bed komt en dan is 't toch voor ons leuk allé fijn als we dan toch een afspraak hebben met jullie van wat hebben jullie dan wel 't liefst da we dan ondernemen gewoon ook voor de collega's die de nacht hebben die alleen zijn da ze weten wa ze mogen doen en da jullie ook wel me jullie akkoord en da is voor ons ook wel belangrijk
00:19:23.537 - 00:20:06.740
- 2 T şimdi [eh] EVde daha güvenli bi [eh] ortamda olduğu için ilacını aldığında; daha kolay sakinleşip uyuyabiliyo ama burda kalırken yabancı bi ortamda ilaca karşı da sakinleşirse bile ilaç ilaca karşı savaşabilir o yüzden BİZİM bi sonraki görüşmelerde bunu konuşmak istiyoruz [eh] burda GECE çalışan [eh] arkadaşlarımız ne yapmalılar? nasıl bi yönlendirme [eh] verebilirsiniz onlara? çünkü [eh] burda kaldığı zaman farklı bi ortam oluyo dolayısıyla ilaca verdiği tepki de farklı oluyo evdekiyle aynısı olmuyo.
*nu [euh] omdat hij THUIS in een veiligere [euh] omgeving zit wanneer hij zijn medicatie nee:mt kan hij gemakkelijker rustig worden en slapen maar wanneer hij hier verblijft in een vreemde omgeving kan hij tegen de medicatie ook al kalmeert de medicatie hem hij kan zich verzetten tegen de medicatie daarom dat wij in latere gesprekken dit willen bespreken [euh] onze collega's die hier s'NACHTS werken [euh] wat doen die best? **welke instructies [euh] kunt u hen geven?** want [euh] wanneer hij hier verblijft is het een andere omgeving bijgevolg is zijn reactie op de medicatie ook anders het is niet hetzelfde als thuis*
00:20:07.053 - 00:20:40.580
- 3 C2 [hı:: hı::] ((bevestigend)) *[eigenaam kind]* [eh] (3.) mesela televizyonun karşısında da hani uyumayı seviyo, mesela çizgi film me bakarak da sakinleşir ondan sonra hani uykusu gelir orda uyur veya, [hı:: hı::] ((bevestigend)) [hı:: hı::] ((bevestigend)) *[eigenaam kind]* [euh] (3.) *bijvoorbeeld voor de televisie dus valt hij graag in slaap, bijvoorbeeld terwijl hij naar naar een tekenfilm ilm kijkt wordt hij ook rustig daarna wordt hij slaperig daar en slaapt hij of, [hm:hm:] ((bevestigend))*
00:20:40.410 - 00:20:56.190
- 4 T *[eigenaam kind]* slaapt ook als hij tekenfilms kijkt thuis dus met de tv dat helpt ook met zijn slaap
00:20:51.940 - 00:21:01.870
- 5 C2 Şimdi *[eigenaam kind]*'in var ya, bi huyu var, [eh] ablası OLDUĞU zaman YATIYO ablası onu çıkartmıyo mesela yatıyo [eh] odada ama mesela yanlız *[eigenaam kind]* gidip de UYUMUYO, evde de aynısını yapıyo
Nu [eigenaam kind] he die heeft een gewoonte [euh] wanneer zijn zus ER IS SLAAPT HIJ zijn zus laat hem er bijvoorbeeld niet uit dan slaapt hij [euh] op de kamer maar bijvoorbeeld alleen gaat [eigenaam kind] NIET gaan SLAPEN, thuis doet hij hetzelfde
00:21:03.800 - 00:21:17.900

- 6 T het is beter voor [*eigennaam kind*] als euh zijn zus is met euh met hem dus wanneer zij niet daar is is hij on on on ongerust
00:21:13.751 - 00:21:25.157
- 7 DV1 en da is dus in [*eigennaam opvang*] het geval omdat zijn zus er niet bij is enkel als 't nodig is
00:21:24.258 - 00:21:29.720
- 8 T kız kardeşi evet burda olmayınca ablası [eh] rahatsız oluyo
als zijn zus ja hier niet is zijn oudere zus [euh] dan heeft hij het lastig
00:21:30.107 - 00:21:33.556
- 9 DV2 en zou het ok zijn da we eventueel zo'n lendenriem de papa heeft nu gezien kweenie is dit ok als we dit zouden doen mocht het echt nodig ma dat doen we enkel als het echt nodig is hé
00:21:34.431 - 00:21:42.905
- 10 C2 (yani) (şimdi)
(dus) (nu)
00:21:34.730 - 00:21:35.816
- 11 C1 da is niet nodig weet je waarom ? hij slaap hele hele nacht door
00:21:41.931 - 00:21:45.948
- 12 DV2 ja maar thuis
00:21:45.293 - 00:21:46.603
- 13 T bele takılan kemere ihtiyacı ihtiyacınız olmadığını söylüyorlar
ze zeggen dat de riem die om de middel wordt gedaan dat hij jullie het niet nodig hebben
00:21:45.395 - 00:21:50.600

Foute weergaven worden ook in de hand gewerkt omdat informatie uit een vorig deel van het gesprek door de taalhulp op een verkeerde manier wordt ingevuld tijdens een getolkte beurt. Zo bijvoorbeeld wordt in fragment 24 uit gesprek G3.1 door de taalhulp een verkeerde inschatting gemaakt van het aantal broers en zussen. Toegegeven, de informatie is verwarrend: er zijn meerdere kinderen van hetzelfde gezin ingeschreven op verschillende scholen, en de kinderen worden niet systematisch bij naam genoemd. Toch is er geen enkele reden om de informatie over het aantal broers en zussen in de andere school te expliciteren, iets wat de taalhulp zonder ogenschijnlijke reden wel doet (regel 4):

[Fragment 24]

- 1 C2 waan geeyey, labada cunug oo hadda iskoolkaas kale dhigato, macnaha iskoolkaan ka bedelay ma fahantay ?
I have moved the two children who are in other school to there, I mean I changed the school for them, you understand?
00:03:19.561 - 00:03:26.660
- 2 T waa inaad xaggaas geysid baad dooneysaa?
So you wanted to take them there (that school)?
00:03:26.530 - 00:03:28.030
- 3 C2 september marka fasaxa laga soo noqdo ayay bilaabayaann
They will start in September when the holiday is over.
00:03:27.380 - 00:03:31.510

- 4 T euh voor de **twee zussen en broer** zullen daar starten in september zegt hij
00:03:31.906 - 00:03:37.900
- 5 DV we hebben die informatie ook gekregen dat jouw zus en broer in de andere school in september in de okanschool in [*eigennaam stad*] starten dus da's juist, [da klopt, oké. euh jullie kunnen dat ook doen he je kan daar ook voor kiezen je komt nu naar deze school maar je kan zeggen ik kan ik wil dichterbij mijn huis naar school gaan dus je kan ook kiezen om te starten in okan [*eigennaam stad*]. willen jullie heb je daar al aan gedacht?
00:03:38.033 - 00:03:49.740

In dit deel van gesprek wordt de fout onmiddellijk rechtgezet en zijn er weinig gevolgen. Uit de reactie van de dienstverlener blijkt immers dat de informatie al via een ander informatiekanaal tot bij de school kwam. Maar een foute weergave als gevolg van verkeerde vooronderstellingen kan ook grote gevolgen hebben, en komt, zoals blijkt uit het uitgebreide fragment 25 (eveneens uit G3.1) dat we hieronder analyseren, vaak voor in combinatie met andere verschuivingen (in het bijzonder weglatingen en toevoegingen) en een rolinvulling die sterker aanleunt bij die van een primaire gesprekspartner dan van een tolk (zie ook 4.5.5 Rolinvulling). Het fragment dat we hier illustreren sluit aan bij fragment 17 (zie 4.6.1 Weglatingen) waarbij de OKAN-leerkracht informatie geeft over een vakantiejob en de mogelijke negatieve gevolgen hiervan voor de uitkering die de moeder van de leerling ontvangt. In fragment 24 hierboven was al duidelijk dat de informatieoverdracht gebrekkig is, de taalhelp elementen vergeet en zich laat onderbreken door gesprekspartners, waardoor een zeer rommelig gesprek ontvouwt. In fragment 25, dat net erna komt, sluipen naast weglatingen ook foute weergaven in de beurten van de taalhelp. De taalhelp brengt nu pas de informatie inzake het OCMW over maar doet dit verkeerd (beurt 1): waar de leerkracht de nadruk legt op het risico dat bestaat voor de uitkering van zijn moeder, benadrukt de taalhelp dat er een deel van zijn loon wordt in vermindering wordt gebracht. Onmiddellijk daarna neemt de taalhelp de rol van de dienstverlener over (beurt 3) door rechtstreeks op een vraag van de cliënt te antwoorden (beurt 2). Opvallend is dat hij aangeeft het antwoord op de vraag niet te kennen en de cliënt de raad geeft dit goed na te vragen, en pas daarna opnieuw bijkomende verduidelijking vraagt aan de leerkracht (beurt 5). De informatie over de ondersteuning die de school eventueel kan bieden (beurt 6) wordt verkeerd overgebracht door de taalhelp (beurt 7).

[Fragment 25]

- 1 T Lakin waxay ku leedahay, OCMW waxaad ka qaadatiin, waxaa jira meeshaan ocmw ay yiraahdaan soomalidu, markaa qaarbaa yiraahda bay tiri, markaa adiga shaqa tagtid, way idan ka goosan doonaan, marka intii soo dhacaysay ma ahanee inbaa ka go'aysa
*But she is saying that you need to get it from ocmw . There is this place the Somalis call it ocmw, **when you go there for work, they will subtract some of your salary so you will receive less than your gross salary.***
00:16:56.028 - 00:17:17.940
- 2 C1 Yacnii markaan shaqada bilaabo, aan shaqo tago [haa], lacagtayda toos may u go'eey mise haaf leey ka jareey?]
I mean, when I start working, [yes] Are they going to cut all my salary or they will just cut half of it?
00:17:17.980 - 00:17:25.720
- 3 T Intaa malaha baa la goosanaa lakin gebigooda ma ahan, taasi ma ogi markaa iska waydiiya
I think it will be cut, but not all. I don't know that so you will be asking during the enquiry
00:17:28.312 - 00:17:39.330
- 4 C1 Ani xitaa sidaas ayay i dhahdee
Even they told me like that
00:17:34.542 - 00:17:36.152

- 5 T //richt zich tot DV// aan da da voor dat hij gaat werken moet vragen aan ocmw
00:17:39.360 - 00:17:44.590
- 6 DV ja wij gaan dat hier op school uitzoeken want misschien kunnen wij een beetje extra doen.
00:17:44.610 - 00:17:50.903
- 7 T lyagaa idin doodoonaya... idin wareysanaya.
They will ask... interview you on that.
00:17:50.930 - 00:17:53.970

De leerling voelt de verwarring aan rond wie nu precies wat doet en vraagt om verduidelijking. In zijn vraag maakt hij ook duidelijk dat hij die informatie van de leerkracht verwacht ("can I ask **her**", fragment 26, beurt 1). De taalhulp past hier opnieuw hetzelfde mechanisme toe: hij antwoordt zelf op de vraag (beurt 2) en neemt de rol van de dienstverlener over. Vermoedelijk ook omdat de leerling zelf zo aandringt op een antwoord (beurt 3), vraagt hij dan verduidelijking aan de leerkracht (beurt 4). Ook die getolkte beurt (6) bevat meerdere foute weergaven en weglatingen (informatie over de bankrekening) die de leerling op een verkeerd spoor zetten.

[Fragment 26]

- 1 C1 okay, iyada ma ii weydiin kartaa, meesha shaqada laga doonto vdab mala dhahoo?
Okay, can I ask her, the place where we go to look for job, it is called vdab?
00:17:53.989 - 00:18:00.050
- 2 T Haa vdab lakin adigu...
Yes vdab but you...
00:18:00.239 - 00:18:03.350
- 3 C1 intaan tago shaqo ma warsan karaa?
Can I go there and ask for a job?
00:18:02.869 - 00:18:06.400
- 4 T //richt zich tot DV// moet je euh naar euh de vdab gaan om euh een studentjob te:
moet je euh naar euh de vdab gaan om euh een studentjob te:
00:18:07.546 - 00:18:12.759
- 5 DV eigenlijk (.) ja (.) dus wij gaan dat doen met de school dus met euh jou met klas d en klas b gaan wij niet volgende week maar de week daarna of de eerste week van juli gaan we naar de vdab. tegen dan moet jij een bankrekeningnummer hebben.
00:18:10.190 - 00:18:30.450
- 6 T Toddobaadkaan ma ahee laba toddobaad ka dib bay ku leedahay waxaan tagi doonaa vdab markaasaa la idin sheegi doonaa infoormaha... wareysiga.. iyagaa sameynaya
*She said that they will go there **after two weeks** vdab so that is when you will be given information... **the interview... they will do it***
00:18:31.325 - 00:18:44.390

De leerkracht komt in fragment 27 terug op haar initiële gespreksdoel, nl. duidelijk maken dat de leerling bij het OCMW duidelijkheid moet krijgen rond de eventuele gevolgen van zijn vakantiejob (regel 1) en hij eventueel niet zal kunnen werken én dus niet naar de VDAB zal gaan voor een inschrijving, al formuleert ze dit eerder indirect. De taalhulp voegt contextinformatie toe in verband met de uitkering (regel 2), maar doet dit op basis van verkeerde assumpties: (1) aangezien de leerling

minderjarig is, gaat niet niet om *zijn* uitkering, maar om die van zijn moeder; (2) werken als jobstudent betekent niet dat de uitkering niet meer wordt uitbetaald ('cut the money', regel 2) maar wel dat een deel wordt ingehouden.

[Fragment 27]

- 1 DV nu als het ocmw zegt eigenlijk mag je niet werken dan kunnen we niet naar de vdab gaan
00:18:46.343 - 00:18:54.270
- 2 T ocmw ma shaqeyn karo way oron karaan... ha way oron karaan. Waxay ka dhigan tahay markaa lacagtay gooyneyaan, lacag intuu la siiyey sanadka, inaan tagno (X) ma aha bay leedahay
*The ocmw can deny him to work... they can say that. That means that **they will cut the money, his yearly allowance. So she says we should not go the vdab***
00:18:54.425 - 00:19:12.480
- 3 C1 Inaan vdab aniga tago ma ahan?
I should not go the vdab by myself, right?
00:19:12.510 - 00:19:14.470

Dat de taalhulp niet helemaal begrijpt hoe het precies allemaal in elkaar zit, komt een halve minuut later in het gesprek naar voren wanneer hij verduidelijking vraagt aan de dienstverlener. In het eerste deel van fragment 28 zien we hoe de oudere broer (C2) de wens van zijn jongere broer om te werken in vraag lijkt te stellen en de tolk als primaire gesprekspartner deelneemt (beurt 3). In beurt 5 richt hij een verduidelijkende vraag aan de dienstverlener; het antwoord ervan koppelt hij daarna terug naar de oudere broer. De leerling zelf reageert en vraagt of hij die informatie mag navragen bij zijn OCMW (beurten 9 en 11).

[Fragment 28]

- 1 C2 Maa ka hoos baxdid?
Why don't you just let it go?
00:19:22.720 - 00:19:23.542
- 2 C1 Shaqada dee, labada bilood oo fasaxa ah inaan shaqeysta ayaan raabaa soo ma ahan
I want to work those two months of the holiday.
00:19:23.420 - 00:19:27.092
- 3 T Lakin haddii aad tagtid waxay ku leedahay, way oron karaan [ma shaqeyneysid] ma shaqeyneysid
But she is saying that if you go there, they can tell you you can't work.
00:19:27.710 - 00:19:33.370
- 4 C1 Ma shaqeynaayso hadday i dhahaan...
If they tell me that I won't work...
00:19:32.869 - 00:19:34.360
- 5 T //richt zich tot DV// ocmw kan zeggen je moet na niet na: werk gaan ?
00:19:33.782 - 00:19:37.820
- 6 DV nee ocmw gaat zeggen je mag werken maar dan gaan wij jullie wij kunnen geld aftrekken ja dat kan het ocmw [zeggen].
00:19:37.841 - 00:19:46.240
- 7 T we kunnen aftrekken
00:19:41.565 - 00:19:42.980

- 8 T Intaa waa fahmaysaa soo ma ahan? Wuu iska shaqa tagi karaa lakin [lacagtaa laga jaraa] lacagta laga jaraa, lakin (X) oo dhan saas ma aha
 //richt zich tot C2// You understand that right? He can go to work but his allowances will be cut, but not all (X) are like that.
 00:19:45.302 - 00:19:52.780
- 9 C1 Macnaha ocmw anaga aan ka tirsanahay, ma waydiin karnaa? Taas miyaa su'aasha macalimada ay sheegoyso?
 I mean, can I personally ask ocmw we are part of, if I can work? Is that the question the teacher was replying to?
 00:19:52.791 - 00:19:57.700
- 10 T Maxaa tirina? [Su'aasha]
 What did you say?
 00:19:57.750 - 00:19:58.860
- 11 C1 Su'aasha ay hadda macalimada ay sheegeyso ocmw aan ka tirsanaha xaafadeena, intaan u tago ma weydiin karaa haddaan shaqo helo lacagta ma iga goosaneysiin, ma weydiin karaa su'aalo noocaas ah?
 Referring to the question the teacher was replying to, can I go to the ocmw in our residence and ask if they will cut off some money if I get a job, can I ask a question of that kind?
 00:19:58.892 - 00:20:05.820

4.6.5. Zero transfer

Zero transfers, d.w.z. het niet tolken van een beurt, komen tamelijk vaak voor in het corpus: 714 keer in totaal. Wanneer we inzoomen op de afzonderlijke gesprekken, stellen we vast dat een deel van de zero transfers in feite **onschuldig** zijn. We stellen vast dat zero transfers typisch voorkomen wanneer de anderstalige cliënt al enige **kennis van het Nederlands** heeft en dus zelf op de vragen van de dienstverlener kan en wil antwoorden. De taalhulp functioneert dan als het ware stand by terwijl dienstverlener en cliënt rechtstreeks met elkaar communiceren. Voorbeelden daarvan zien we in onderstaande fragmenten.

(G2, 00:16:28)

DV had je nog een factuur of [iets?

C factuur (X) kinderen school //geeft een factuur aan DV//

DV school, voor Cultuurfonds dan he?

C mmh

(G6.4, 00:00:08)

DV Mag ik jouw identiteitskaart hebben alsjeblieft? //beeldt met de handen een kaartje uit//

C //geeft haar identiteitskaart//

DV ja dank je wel

(G3.1, 00:03:38)

DV we hebben die informatie ook gekregen dat jouw zus en broer in de andere school in september in de okanschool in [plaatsnaam] starten dus da's juist? [da klopt? Oké.

C ja ja ja

(G6.1, 00:06:36)

DV euhm nu zij wonen in Aartselaar [T: uhu] nu wonen zij in euhm een sociale woning bij (OCMW) of bij Caritas ?

T Waar wonen jullie, waar woon jij nu, in wat voor woning? Een sociale woning? Of een gewone woning?

C bij sociaal woning

| |
|--|
| (G8, 00:15:35) DV dan zie ik jou vrijdag, om DRIE UUR C drie oer oké |
| (G4.2, 00:02:08) DV2 de straat C Ja, [<i>straatnaam cliënt</i>] |
| (G6.3, 00:01:34) DV euh mag ik jouw telefoonnummer hebben alsjeblief? C ja ((dicteert haar telefoonnummer volledig in het Nederlands)) |

Ook wanneer de cliënt in feite nog geen Nederlands verstaat en spreekt, zijn er toch een aantal **korte, transparante woorden** die de anderstalige cliënten begrijpen of zelfs zelf kunnen produceren. Typische voorbeelden zijn 'ja', 'nee', 'oké', 'dank u' of 'daag' bij het afscheid nemen, die niet getolkt worden. Ook deze gevallen van zero transfers zijn niet problematisch. Verder kan de dienstverlener soms afleiden uit de **non-verbale communicatie** van de cliënt wat er bedoeld wordt en daarom niet de vertolking afwachten (G4.2, 00:16:20).

We zien ook dat zero transfers soms voorkomen wanneer de taalhulp gefocust is op een **deontologische interventie**. In één gesprek wil de dienstverlener zodra de opname gestart is meteen van wal steken, maar komt de taalhulp tussen om zich te kunnen positioneren (G1, 00:00:04). De informatie van de dienstverlener gaat dus verloren, maar wordt nadien weer opgepikt als het gesprek écht van start gaat. Ook reageren taalhulpen soms op intenties van de dienstverleners die mogelijk niet stroken met hun deontologie (zie 4.5.2). De uiting die daar vlak aan vooraf gaat, wordt niet getolkt, maar wordt later wel opnieuw opgepikt. In die gevallen zijn de zero transfers in geen geval problematisch.

Naar analogie met de weglatingen (cf. supra) kan de taalhulp er soms ook voor kiezen om **informatie die herhaald wordt** niet weer te geven. Zo bevat het corpus een gesprek waarin de dienstverlener een telefoongesprek voert om iets na te vragen en de taalhulp beslist niets daarvan te tolken, zoals blijkt uit fragment 29 (G2). Tijdens een lange stilte van vijftien seconden lijkt de taalhulp eerst iets te willen zeggen, maar doet dat slechts erg kort en onverstaanbaar (regel 2). In wat voorafgaat aan dit fragment, vraagt de dienstverlener echter aan de cliënt of hij graag heeft dat ze de verhuurder in kwestie opbelt om te vragen of hij al een beslissing heeft kunnen nemen (G2, 00:02:16). De taalhulp tolkt dat en de cliënt antwoordt positief. Het doel van het telefoongesprek is met andere woorden al gecommuniceerd. In dat opzicht hoeft deze zero transfer niet problematisch te zijn. De taalhulp maakte vermoedelijk de inschatting dat een vertolking van deze beurt een herhaling zou zijn van informatie en probeert vermoedelijk tijdsefficiënt te werken.

[Fragment 29]

1 DV //de dienstverleenster is aan de telefoon// ja met [*eigennaam DV*] hier van 't ocmw van [*stad*]. euh: ik belde nog eens om te vragen. ja ja (3.0) ah ja OKÉ. (15.0) JA ik belde van 't ocmw van [*stad*] nog es in verband met die woning eu:h een cliënt van mij euh meneer [*eigennaam cliënt*] was komen kijken. met [*eigennaam vrijwilliger*]. JA euh: weet u daar al iets over wanneer zou u daar een beslissing over nemen? (13.5) mmhh (8.5) oké: Ja da's goed. 'k w 'k wou efkes horen, ja. Oké, daa:g!
00:06:01.492 - 00:07:16.521

- 2 T (X)
00:06:14.815 - 00:06:16.183
- 3 DV hij zegt dat euh: ze vinden dat ze te weinig kandidaten hebbe, euh: dat ze nie goed kunnen kieze nog nie en ze gaan het nog op het internet zetten , dus het is niet voor de EERSTE maand. dus 't gaat niet snel zijn. dus het gaat waarschijnlijk nog een maand duren en ik heb zo de indruk dat hij niet echt gaat toehappen . [ma euh we kunne afwachten
00:07:18.183 - 00:07:43.140
- 4 T aa wexey tiri een dad badan dad badan baan doonayaa in aan kala doorto oon een maxaa la yiraahdaa een aan doonayaa dadkaan ka kireynayo ma aragtay markaa een waxayna noqoneysaa ilaa bil camal intaY:: internetkana waan dhigeynaa buu yiri marka bil camal bey noqon
((ademt diep in)) Yeah she said uhm I want to choose from among many people many people uhm how do we call it uhm I want the people to whom I rent do you see then: uhm and it will take upto around a month until Alr:: and we shall put it on the internet he said so it will be around a month
00:07:43.183 - 00:08:04.660

Daarnaast heeft een zero transfer vaak te maken met factoren waarover de taalhulp moeilijk controle kan uitoefenen, zoals de **gespreksstructuur**. Hier wordt de grens tussen problematisch en niet-problematisch vager. We zien in het corpus dat dienstverleners de taalhulp soms niet de kans geven om te tolken, bijvoorbeeld door een filmpje te willen afspelen en dat reeds te laten starten nog voor de taalhulp heeft kunnen tolken (G1, 00:51:52). Soms begint een dienstverlener of een cliënt al te antwoorden op wat de anderstalige cliënt net gezegd heeft, **zonder te wachten op een vertolking**. Dat zien we bijvoorbeeld in fragment 30, waarbij het eerst de cliënt is die meteen na de beurt van de dienstverlener het woord wil nemen (beurt 2), en daarna de dienstverlener die zijn uitleg meteen wil verder zetten zonder te wachten op de vertolking van de beurt van de cliënt. Dat gebeurt verder in het gesprek overigens opnieuw (00:08:21, 00:13:23). In fragment 30 hebben de gesprekspartners elkaar hoogstwaarschijnlijk niet verstaan maar proberen ze beiden het recht tot spreken naar zich toe te trekken. In de sequenties die volgen op beurt 3 kan de taalhulp aan haar vertolking beginnen, al wordt ze dan voortdurend onderbroken door zowel de dienstverlener als de cliënt.

[Fragment 30]

- 1 DV maar 't ding is natuurlijk euh: *[eigennaam cliënt]*, [C: JA] euh:: da is wel: opgemaakt in tweeduizendzevenTIEN volgens mij eh da's iets eigenlijk wa jouw huisbaas ((lacht)) had gevraagd om te tekenen ik begrijp dat da wel vervelend is ik moet eens efkes kijken want er is toen een EXPERT voor langsgeweest. je mag je mag dat ook vragen er is zo'n een expert voor langsgeweest en die persoon es efkes kijken: oeda die heet euh:
00:05:38.109 - 00:06:05.219
- 2 C أنا بالعكس سويت له أرضية،
Ik heb integendeel de vloer daarin gemaakt
00:06:05.238 - 00:06:08.365
- 3 DV ja *[eigennaam expert]* is daarop langsgeweest [T: uhu] en da is eigenlijk gebeurd op de NEGENENTWINTIG JANUARI tweeduizendACHTTIEN (2.0) wa natUURLIJK al wel euh: een hele tijd geleden is eh da's ANDERHALF jaar geleden [da's] ACHTTIEN MAANDEN geleden .
00:06:07.951 - 00:06:23.731

In één gesprek is zelfs duidelijk te zien hoe de taalhulp een tolkbeurt probeert af te dwingen door de dienstverlener te overlappen, maar het woord toch niet krijgt. In wat voorafgaat aan fragment 31,

vraagt de dienstverlener aan de cliënt om over twee weken opnieuw contact met hem op te nemen voor een nieuw gesprek. Daarop wil de cliënt iets meedelen over zijn beschikbaarheid, maar doordat de dienstverlener de taalhulp niet alles laat tolken (regel 4), wordt niet alle informatie overgebracht. Of dat problematisch is voor het doel van de communicatie valt te betwisten, aangezien de dienstverlener meteen duidelijk maakt dat hij flexibel is in zijn planning, maar het blijkt wel dat een zero transfer ertoe leidt dat een cliënt niet wordt gehoord.

[Fragment 31]

- 1 C اوكى محمد، ٦.. ٦ مى امتحان من تمام ميشه، آآ امتحان آخر هم، و آآ ٢٠ مى هم... اينترويو دارم
Euh OK [eigennaam dienstverlener], op 6... euh 6 mei zijn mijn examens afgelopen, euh dat zijn de laatste toetsen, en euh op 20 mei heb ik mijn interview.
 00:57:56.783 - 00:58:10.870
- 2 T euh oké dat is heel goed maar ik ga wel twee data's meedelen da's zes mei zou mijn examen gedaan zijn en op twintig mei euh heb ik interview dus daarna ben ik wel beschikbaar.
 00:58:11.250 - 00:58:23.910
- 3 C بعد از ٦ مى، در خدمتم
Na 6 mei ben ik weer beschikbaar
 00:58:24.020 - 00:58:25.593
- 4 DV Als ik jou uitnodig [T: na z] als ik jou uitnodig op een dag hé, en het gaat niet hé, je bent altijd //telefoon begint te rinkelen// als je altijd in de buurt bent euh mijn telefoonnummer en euh mijn e-mail, je hebt mijn e-mailadres ook. Gaat niet, andere dag. Is geen probleem, [eigennaam cliënt].
 00:58:25.600 - 00:58:41.540
- 5 T **na z**
00:58:26.440 - 00:58:27.170

Een ander aspect van gespreksstructuur dat zero renditions kan beïnvloeden, is dat van **overlap**. We zien in het corpus dat de primaire sprekers soms nog informatie aan hun vorige beurt willen toevoegen terwijl de taalhulp al bezig is met zijn vertolking. Dat veroorzaakt een zero transfer, vermoedelijk omdat de taalhulp zo geconcentreerd is met het tolken van de boodschap. In fragment 32 uit het gesprek met de taalhulp Turks (G7) zien we twee zero transfers (onderstreept) die beide veroorzaakt worden door het feit dat de cliënte ofwel de taalhulp overlapt (de eerste zero transfer in beurt 3) ofwel de dienstverlener overlapt (beurt 5). In de beurten volgend op beurt 5 geeft de taalhulp de vertolking van beurt 4 van de dienstverlener. Aangezien ook de transcribeerders van deze sequenties moeite hadden met het verstaan van de cliënte, hoeft het niet te verbazen dat de taalhulp haar ook niet heeft kunnen verstaan. Zeker in het geval van de eerste zero transfer in beurt 3 is het weinig verrassend dat de taalhulp de uiting van de cliënte in beurt 3 niet kan meenemen in haar vertolking, aangezien ze zelf nog aan het woord was. Dat overlap tussen de sprekers en de taalhulp zero transfers veroorzaakt, zien we ook nog op andere momenten in het gesprek (G7, 00:17:06, 00:21:56, 00:22:07, 00:23:13).

[Fragment 32]

- 1 C2 onlarla alakalı değil de iletişim konusunda her zaman yaşadığımız bi şey yani
het is niet dat het met hen te maken heeft op vlak van communicatie maken we dit altijd wel mee
 00:12:45.160 - 00:12:48.270
- 2 T Met [eigennaam kind] hebben wij altijd euh communicatieproblemen en hoe [(X)]

00:12:47.810 - 00:12:53.887

3 C2 (arada bir olur gel otur sen)
(het valt af en toe voor)
00:12:52.120 - 00:12:54.390

4 DV1 daarom da we nu een aantal afspraken willen maken [euhm zodanig dat het volgend verblijf zo vlot mogelijk verloopt
00:12:55.900 - 00:13:03.270

5 C2 (X) bana haber vermemişler, telefonda şimdi
(X) ze hebben het me blijkbaar niet laten weten
00:12:58.530 - 00:13:03.020

In fragment 33 (G4.1) wil de dienstverlener haar vraag uit de vorige beurt expliciteren, maar doet dat terwijl de cliënte net begint te antwoorden. De taalhulp draait zijn hoofd wel kort richting de dienstverlener op het moment van de toevoeging, maar de cliënte lijkt haar beurt niet te willen afgeven. De explicitering van de dienstverlener was dan ook onnodig, de cliënte had de vraag ook begrepen zonder. We kunnen vermoeden dat de taalhulp diezelfde inschatting heeft gemaakt en er daarom voor gekozen heeft om de toevoeging niet te tolken. Deze zero transfer is dus niet problematisch. In de sequenties die volgen op dit fragment, vraagt de tolk taalhulp om verduidelijking aan de cliënte en tolkt daarna voor de dienstverlener.

[Fragment 33]

1 DV euh en hoe slaapt ze nu?
00:07:24.740 - 00:07:27.805

2 T eee niha dibê ji bo xewê, bas radikevê?
eee nu vraagt ze over haar slaap, slaapt ze goed?
00:07:27.572 - 00:07:30.590

3 DV [haar haar ritme?] //T kijkt naar DV//
00:07:30.630 - 00:07:32.224

4 C rind xew dikê, bes eeee bi sibê seet 1e u eee 2yan xew dikê cardi xew dikê, bes miskile bi tenê xew
Nakê
ze slaapt goed maar eeee 'smiddag slaapt ze nog een of twee uurtjes, het probleem is dat ze niet alleen kan slapen
00:07:30.872 - 00:07:51.000

Ook **onderbrekingen** kunnen een zero transfer in de hand werken, al zien we dat de taalhulpen deze onderbroken tolkbeurt soms later afmaken. In dat verband spreken we van een *delayed rendition*. Een voorbeeld daarvan zien we bij een van de taalhulpen Somalisch (T2) in fragment 34 uit gesprek G2. De taalhulp wordt onderbroken door de dienstverlener nog voor ze haar zin kan afmaken bij de cliënt (regels 2 en 3). Na een moment van stilte van meer dan twee seconden beslist de taalhulp om de beurt alsnog te tolken (regel 4). In de bespreking van de weglatingen zagen we echter voor dit gesprek al dat de dienstverlener gehaast is omdat haar volgende cliënt zit te wachten. De dienstverlener lijkt over het algemeen ongeduldig. Dit gesprek is een voorbeeld van hoe de tijdsbeperkingen van de dienstverlener een invloed kunnen hebben op de manier waarop er wordt getolkt, iets wat ook blijkt uit eerder onderzoek (Davidson, 2000; Krystallidou, 2016).

[Fragment 34]

1 DV is da is da moeilijk op het moment? Lukt het nie om dat te betalen?
00:16:59.520 - 00:17:03.300

2 T hadda maxaa la yiraahdaa ma bixin kareysaa mise waa [...
Now how do we call it can you pay or is it [...
00:17:03.420 - 00:17:06.394

3 DV da's wel veel hé?
00:17:05.210 - 00:17:06.928

(2.65)

4 T maad bixin kari maad iska bixin kareysaa
Can you pay can you pay it by yourself
00:17:09.580 - 00:17:11.310

Naast de hierboven besproken zero transfers die ofwel niet problematisch zijn, ofwel niet noodzakelijk de verantwoordelijkheid van de taalhulp zelf zijn, zijn er in het corpus ook duidelijke zero transfers vast te stellen die volledig toe te schrijven zijn aan de taalhulp en zijn of haar deontologische houding en rolinvulling. Het ligt voor de hand dat die zero transfers wel **problematisch** zijn. In vele gevallen houden ze de start van een onderonsje in, zoals het geval is in fragment 35 van de taalhulp Somalisch (G3.1). Voorafgaand aan dit extract gaf de leerkracht uitleg over de gelijkheid tussen man en vrouw zoals we die in België of bij uitbreiding in Europa kennen. Na haar uitleg wil ze de input van de leerling en wil ze weten hoe hij tegenover dit principe van gelijkheid staat. Er wordt echter niets van de uitleg van de leerling overgebracht naar de leerkracht. Voor de leesbaarheid zijn de zero transfers hier onderstreept. Wanneer de leerkracht merkt dat een vertolking niet komt, vraagt ze er zelf naar (regel 8), maar vermoedelijk verkrijgt ze niet het resultaat waarop ze had gehoopt, namelijk dat de taalhulp alsnog zou vertalen wat er allemaal werd gezegd. Hij stelt de vraag echter opnieuw aan de leerling (regel 9), en dat antwoord tolkt hij wel. Belangrijke informatie gaat hier verloren. Zo krijgt de leerkracht geen inzicht in het feit dat de oudere broer (C2) haar standpunt kracht wil bijzetten door zijn jongere broer aan te manen de klas schoon te maken als hem dat gevraagd wordt.

[Fragment 35]

1 DV en wat wat denkt [*eigennaam leerling*] daar zelf over?
00:12:29.967 - 00:12:32.640

2 T Maxay kula tahay bay ku leedahay?
She is asking, how do you see?
00:12:32.772 - 00:12:35.170

3 C1 Yacni anaga somali yaa nahay soo ma aha, dhaqan ahaanteena in nin wax qabto ma aha, ma laga baranin somali, ma lagu yaqaan soo ma aha
You know we are Somalis, culturally we are not adapted to men doing some kind of tasks. In Somali, we don't do things like that, we don't know that.
00:12:35.197 - 00:12:42.290

4 C2 Ma lagu yaqaan somali ma aha lakin meeshaan aad joogtid waa caadi waxaas [inaad is wada bedeshidna ma doonayaan]
It is not culturally known in Somali but when you are here, it is normal [they don't want you to change completely]

- 00:12:42.684 - 00:12:47.710
- 5 C1 (X)
00:12:44.988 - 00:12:46.200
- 6 T [(X)] Inaad is wada bedeshidna ma doonayaan nacam, inaad ogaatid unbay doonayaan
[(X)] *They don't want you to change completely but they just want you to know*
00:12:46.101 - 00:12:50.410
- 7 C2 kalaaska marka la xaaqaayo ay kugu imaado xaaqo
If it is your time to sweep the class, do it
00:12:50.420 - 00:12:53.490
- (4.09)
- 8 DV **en euh wat denkt hij?**
00:12:57.576 - 00:12:58.940
- 9 T Marka maxaa tiri?
So what do you say?
00:12:58.977 - 00:13:00.580
- 10 C1 Waan la qabsanaa
I will adapt with it
00:13:00.566 - 00:13:02.420
- 11 T hij gaat proberen om: zich te aanpassen
00:13:02.750 - 00:13:05.402

We beschouwen een zero transfer ook als problematisch wanneer de anderstalige cliënt als gevolg van het uitblijven van een vertolking niet wordt gehoord en informatie die wel degelijk van belang is voor het verdere verloop van het gesprek, niet wordt overgebracht naar de dienstverlener. Dat zien we in fragment 36 uit het gesprek met de taalhulp Turks (G7), waarin de dienstverlener de ouders van het kind in kwestie erop wil wijzen dat het noodzakelijk is dat ze de medicatie meegeven. De moeder probeert zich te verdedigen en zegt dat ze de medicatie in eerste instantie inderdaad niet bij hadden maar dat ze die nadien nog hebben gebracht. Die verdediging wordt echter niet getolkt en de moeder wordt dus niet gehoord. Bovendien geeft de taalhulp in regel 5 op eigen initiatief het advies dat ze volgende keer de medicatie zeker niet mag vergeten mee te nemen, een duidelijk geval van een non-rendition advies (zie 4.5.4 Non-renditions). In wat volgt op dit fragment, is er een korte stilte, waarin de taalhulp dus de kans had om te tolken maar deze niet nam, en wordt er overgeschakeld op het onderwerp vrijheidsbeperkende maatregelen.

[Fragment 36]

- 1 DV2 toen was had had mama de medicatie niet meegebracht dus heeft hij geen medicatie gehad dus hebben wij niets kunnen geven dus da kan ook wel zijn dus da kan ook wel zijn waardoor
00:27:01.530 - 00:27:08.240
- 2 C1 och ja
00:27:07.945 - 00:27:08.705
- 3 T geçen defa ilaçları YOKtu galiba? siz mi getirmiştiniz ilk? [eh] çünkü burda ilaçları sizin [eh] vermeniz gerekiyo yani getirmeniz gerekiyo buraya onların ilaç verebilmesi için

de vorige keer waren zijn medicamenten er NIET waarschijnlijk? hadden jullie het eerst meegebracht? [euh] want hier moeten jullie [euh] de medicatie geven dus u moet het meebrengen naar hier opdat zij de medicatie kunnen toedienen

00:27:08.582 - 00:27:18.880

- 4 C2 *ilk ilacı biz unuttuk, yarım saat sonra (eşim) tekrar götürdü*
eerst waren we de medicatie vergeten, na een half uurtje heeft (mijn man) ze opnieuw naar daar gebracht

00:27:19.287 - 00:27:22.510

- 5 T *bi dahaki sefere hep aklınızda olsun eğer [eh] bi şekilde ilacı biterse burda ilaçsız kalırsa bu bezler için de aynısı geçerli onlar sunMUyolar bu hizmeti o yüzden sizin [eh] getirmiş olmanız gerekiyo*
de volgende keer hou het altijd in gedachten dat indien [euh] op de een of andere manier zijn medicatie op is hij hier geen medicatie meer heeft hetzelfde geldt ook voor de pampers zij bieden deze dienst NIET daarom dat u [euh] het moet hebben meegebracht

00:27:23.060 - 00:27:34.678

- 6 C2 [hı:: hı::] ((bevestigend)) (geçen sene) götürdük unuttuk ama götürdük (günün sonunda) yine ellerindeydi yani (3.) unutmayız inşallah hatırlarız
[hm::hm::] ((bevestigend)) (vorige jaar) we hebben het gebracht we zijn het vergeten maar we hebben het gebracht (op het einde van de dag) hadden ze het toch weer in handen dus (3.) we gaan het niet vergeten als god het toelaat gaan we eraan denken

00:27:35.050 - 00:27:44.020

Ook het niet tolken van een grapje of uiting van empathie van de dienstverlener, zoals in fragment 37, is problematisch. Vlak voor dit fragment besprak de dienstverlener met de cliënt dat een mogelijke verhuis naar Mechelen inhoudt dat ze de lessen inburgering op een andere locatie kan volgen. De cliënte uit haar wens om in Mechelen te komen wonen omdat ze hier familie heeft, al merken we dat de taalhulp de boodschap slechts gedeeltelijk accuraat tolkt. Daarop wil de dienstverlener haar medeleven betuigen (regel 3), maar dit wordt volledig weggelaten door de taalhulp en er wordt zelfs een onderonsje gestart. Een mogelijk gevolg is dat de cliënte het gevoel krijgt dat de dienstverlener geen interesse heeft in haar situatie.

[Fragment 37]

- 1 C الفاميلي هون بميخله، يعني نحنا بئنا ميخله.
De familie is hier in Mechelen, dus wij willen Mechelen.

00:05:01.410 - 00:05:04.756

- 2 T ah dees houdt van Mechelen, wilt hier wonen

00:05:04.779 - 00:05:07.272

- 3 DV ik hoop dat zij iets vindt

00:05:07.240 - 00:05:08.810

- 4 T haha, welkom, haha

00:05:08.410 - 00:05:11.420

- 5 DV jij woont ook in Mechelen ? //vraag gericht aan de tolk//

00:05:11.710 - 00:05:13.100

- 6 T ja ja ja eenentwintig jaar in Mechelen

00:05:12.710 - 00:05:15.520

Tot slot zijn er ook enkele twijfelgevallen van zero transfers. Die hebben te maken met een **multiparty-opstelling** die we in enkele gesprekken in het corpus zien. Sommige taalhulpen beslissen om niet te tolken wanneer **twee dienstverleners met elkaar praten** en zich dus niet tot de cliënt richten (G7, 00:17:38, 00:26:35). Dat kan echter met heel praktische zaken te maken hebben, bijvoorbeeld wanneer de ene dienstverlener de andere vraagt of ze het computerscherm goed kan zien (G4.2, 00:00:56), als ze het hebben over de traagheid van de website (G4.2, 00:10:40, 00:11:04, 00:12:50, 00:18:58), of wanneer het gaat om achtergrondgegevens over de cliënte (G4.2, 00:21:38). Dat zou erop kunnen wijzen dat de taalhulp het gevoel heeft de conversatie af te luisteren. In sociologische termen spreken we dan van een toehoorder die *unratified* en *unaddressed* is (Goffman, 1981). Anderzijds is het ook mogelijk dat de taalhulp de uitingen niet tolkt omdat de informatie niet relevant lijkt. Het standpunt van de taalhulpen over hun keuze om iets wel of niet te vertalen konden we binnen de mogelijkheden van dit project echter niet nagaan.

Een multiparty-opstelling met twee dienstverleners is verder ook uitdagend in die zin dat de ene **dienstverlener soms al antwoord geeft** op een vraag van de andere dienstverlener, die in feite gericht was tot de cliënt. Dat zien we in een van de twee gesprekken met de Koerdische taalhulp (G4.2, 00:04:34, 00:07:03, 00:22:13). Ook in dat geval zijn er soms zero transfers. Voor het communicatiedoel in kwestie, namelijk informatie vergaren, zijn de zero transfers in fragment 38 niet noodzakelijk problematisch. We kunnen ons echter de vraag stellen in welke mate de anderstalige cliënt dan nog betrokken wordt bij het gesprek en haar zelfbeschikking kan uitoefenen. De cliënte zou bijvoorbeeld kunnen terugkomen op haar beslissing over het aantal dagen dat haar kind naar de opvang komt, maar die kans krijgt ze niet omdat ze de vraag (regel 4) niet meekrijgt en de dienstverlener antwoordt in haar plaats (regel 5). Op deze opname zit DV2 echter met haar rug naar de camera en is het moeilijk te zien tot wie ze zich eigenlijk richt. Ze beweegt haar hoofd heen en weer tussen DV en de cliënte, dus de kans bestaat dat ze zich in feite tot allebei wilde richten.

[Fragment 38]

- 1 DV2 als *[eigennaam kind]* minder dan vijf uur komt dus een halve dag, betaal je drie euro veertien
00:22:00.990 - 00:22:07.500

- 2 T ku *[eigennaam kind]* kê mî penc setan werê ti roye wî sê euro u dehu çar sent bidî
als *[eigennaam kind]* minder dan vijf uur komt, moet je drie euro veertien cent betalen
00:22:07.400 - 00:22:12.425

- 3 C ok
00:22:12.130 - 00:22:13.100

- 4 DV2 kweet niet welke dage, zou *[eigennaam kind]*
00:22:12.840 - 00:22:15.513

- 5 DV vier dagen per week
00:22:14.440 - 00:22:16.675

- 6 T we çar royan heftê
komt vier keer per week
00:22:15.650 - 00:22:17.420

- 7 DV2 volledige?
00:22:15.811 - 00:22:16.692

- 8 DV ja in de in het begin wel
00:22:16.690 - 00:22:18.160
- 9 DV2 hele dagen. dus dan zal euh zal jij voor de hele dag vijf euro vierentwintig betalen
00:22:18.590 - 00:22:24.075
- 10 T yani dike roye gi penc euro bistu çaran bidî
dus voor een dag vijf euro vier en twintig cent
00:22:23.290 - 00:22:25.790
- 11 DV2 ik stuur dat naar u door?
00:22:25.980 - 00:22:27.663
- 12 DV ja.
00:22:27.160 - 00:22:27.987

Eén gesprek in het corpus (G7) bleek ook op andere vlakken uitdagend vanwege de multiparty-opstelling. Wanneer de twee dienstverleners in gesprek gaan met de vader, die fysiek in de ruimte aanwezig is en wél Nederlands spreekt, tolkt de taalhulp niet alles consequent voor de moeder, die via telefoon aan het gesprek deelneemt. In fragment 39 zien we dat de volledige conversatie tussen de dienstverleners en de vader (C1) niet wordt getolkt, goed voor 11 van de geannoteerde zero transfers voor deze taalhulp. Waarschijnlijk maakt de taalhulp hier de inschatting dat de moeder (C2) via de telefoon zal horen dat haar man op de vragen van de dienstverleners aan het antwoorden is. Mogelijk is er ook een verband met het type vragen: in dit fragment gaat het duidelijk om praktische vragen die weinig overleg vragen. Wat volgt op de sequenties in dit fragment, is namelijk de bespreking van de vrijheidsbeperkende maatregelen waarvoor de inspraak van de moeder duidelijk harder doorweegt en de taalhulp wel tolkt wat er gezegd wordt. Dit voorbeeld is representatief voor andere momenten in het gesprek wanneer de vader (C1) op praktische vragen antwoord kan geven en/of er zich een volledig gesprek ontspint tussen de vader en de twee dienstverleners, waardoor de taalhulp maar moeilijk kan tolken (G7, 00:14:15, 00:17:33, 00:23:57, 00:24:18, 00:26:10, 00:31:25).

[Fragment 39]

- 1 DV2 gsm heeft [*eigennaam kind*] niet?
00:13:32.760 - 00:13:34.400
- 2 C2 (X) biraz ses ver duymuyorum
(X) zet een beetje luider ik hoor het niet
00:13:33.390 - 00:13:35.164
- 3 C1 sorry?
00:13:34.640 - 00:13:35.520
- 4 DV2 een gsm da heeft [*eigennaam kind*] niet vermoed ik hé een gsm?
00:13:35.480 - 00:13:38.480
- 5 C1 nee nee
00:13:38.580 - 00:13:39.400
- 6 DV1 computer da maakt hij daar ook geen gebruik van?
00:13:40.200 - 00:13:42.042
- 7 C1 nee nee nee nee nee

- 00:13:41.978 - 00:13:43.180
- 8 DV1 internet ook niet?
00:13:43.122 - 00:13:44.196
- 9 C1 nee nee hij begrijp het niet
00:13:44.068 - 00:13:45.356
- (2.98)
- 10 DV1 euhm hij gaat ook niet naar buiten zonder begeleiding of ouders hé (.) nee
00:13:48.340 - 00:13:51.925
- 11 C1 nee nee nee nee zeker moet iemand (X) hij gaat niet alleen naar buiten hij weet niet anders
weglopen hé
00:13:51.244 - 00:13:57.329
- 12 DV1 ja ok
00:13:57.266 - 00:13:57.861

Samengevat kunnen zero transfers op tal van manieren tot stand komen. Soms zijn ze onschuldig, maar soms houden ze de start van een onderonsje in of zorgen ze ervoor dat de anderstalige cliënt zijn stem niet kan laten horen. Zero transfers lijken, in de problematische gevallen, op te treden in combinatie met non-renditions of niet-terugkoppelingen ('onderonsjes'), al werd dat verband niet in detail onderzocht in dit project.

4.7. Taalbeheersing Nederlands

Bij taalbeheersing maken we een onderscheid tussen receptieve en productieve taalbeheersing. Bij receptieve taalbeheersing gaat het om het vermogen de informatie en ideeën uit de originele beurten correct te reconstrueren. Deze taalbeheersing kan dus niet direct, maar enkel indirect worden geobserveerd via de analyse van verschuivingen tussen originele en getolkte beurten. Bij productieve taalbeheersing gaat het om het vermogen om de informatie uit de originele beurten helder onder woorden te brengen, wat in deze analyse enkel gebeurde voor het Nederlands. Dat de taalbeheersing Nederlands van de taalhulpen de kwaliteit van het getolkte gesprek kan beïnvloeden, behoeft weinig argumentatie. Een goede tolkprestatie omvat uiteraard veel meer dan het beheersen van (minstens) twee talen, maar, andersom geldt wel dat een goede taalbeheersing een basisvereiste is om een kwaliteitsvolle tolkprestatie neer te zetten. De taalvaardigheid heeft immers een directe invloed op de mate waarin de tolk wederzijds begrip kan faciliteren bij de gesprekspartners.¹⁹ Naast faciliteren van wederzijds begrip speelt taalbeheersing ook een rol voor

¹⁹ Uiteraard geldt deze opmerking evenzeer in de andere richting: mogelijk heeft de cliënt minder vertrouwen in de tolk als diens taalbeheersing in de vreemde taal ontoereikend is. Dit aspect werd niet systematisch onderzocht aangezien de onderzoekers geen rechtstreekse toegang hebben tot de niet-Nederlandstalige delen. Toch werden ook tekortkomingen in de productieve taalbeheersing van de vreemde taal vastgesteld. Enkele voorbeelden: in G6.4 zoekt de taalhulp het woord voor computer in het Arabisch en drukt ze dit ten slotte met handgebaren uit. In G3.1 vraagt de taalhulp herhaaldelijk aan de cliënt hoe een term wordt benoemd in het Somalisch. In G8 geeft de cliënt een niet bedreigende opmerking aan de taalhulp over het feit dat ze toch wel moet zoeken naar woorden. In G2 gebruikt de taalhulp expliciet en herhaaldelijk "how do we call it" in de anderstalige turns om te zoeken naar woorden. In gesprek G6.1 zoekt de taalhulp naar woorden en gebruikt

het behoud van *face*: tolken worden door de gesprekspartners mogelijk als minder betrouwbaar beschouwd wanneer zij te veel taalfouten maken, te vaak zoeken naar woorden, te vaak om verduidelijking moeten vragen of zichzelf te frequent corrigeren. Naast grammaticale correctheid en vlotheid is tot slot uitspraak een belangrijke trigger voor ver- of wantrouwen.²⁰ We gaan er bij de analyse van uit dat de dienstverleners met wie de taalhulpverleners samenwerken geen buitensporig hoge eisen stellen met betrekking tot de productieve taalbeheersing Nederlands van de tolken/taalhulpverleners. Enerzijds omdat zij vertrouwd zijn met het werken met sociaal tolken, en anderzijds omdat zij werken in settings waar talige diversiteit in groeiende mate aanwezig is of zelfs, gelet op het type dienstverlening (bijv. inburgering), een constante is.²¹ Concreet betekent dit dat de annotatie en beoordeling niet streng puristisch werd uitgevoerd, maar foutieve of storende elementen telkens eerst werden afgetoetst aan het belang ervan voor de onmiddellijke communicatieve doelen.

In dit onderzoek nemen we volgende aspecten van productieve taalvaardigheid in beschouwing:

1. storende **grammaticale fouten (GRAM)**: weglaten of verkeerd realiseren van persoonlijke voornaamwoorden, verkeerde verwijzingen naar voornaamwoorden, inversiefouten (onderwerp en werkwoord), verkeerde woordvolgorde op zinsniveau, werkwoordsmorfologie, verkeerd gebruik of weglaten lidwoorden, fout voorzetselgebruik, enz.
2. **Lexicon (LEX)**: verkeerde woordkeuze, ontoereikende woordenschat, foutief gebruikte collocaties en idiomen, enz.
3. Storende **uitspraak**: uitspraakfouten die een goed begrip van bepaalde woorden of zinsdelen in het gedrang kunnen brengen (fout realiseren van klinkers / medeklinkers, toevoegen en weglaten van klinkers / medeklinkers, weglaten van syllaben, enz.)
4. **Interferentie** andere talen: de taalhulp gebruikt woorden of uitdrukkingen uit andere talen (bijv. Engels, Frans) omdat hij/zij de woorden niet beheerst of niet vindt in het Nederlands
5. **Terminologie**: ontoereikende beheersing of onaangepaste terminologie volgens de specifieke tolksetting waarin de taalhulp optreedt.
6. **Zoeken** naar woorden / stopwoorden / aarzelingen: de taalhulp lijkt lang te moeten zoeken naar bepaalde woorden, aarzelt veel.
7. **Connectoren**: fout of niet gebruik van voegwoorden

dan hyponiemen of omschrijvingen: "school" i.p.v. "Nederlandse taallessen" en "jij helpt kinderen zonder loon" i.p.v. "vrijwilligerswerk".

²⁰ Hoe Nederlandstalige dienstverleners staan ten aanzien van tolken die op basis van grammaticale en fonetische kenmerken duidelijk identificeerbaar zijn als "niet-moedertaalspreker Nederlands" werd, voor zover wij weten, nog niet onderzocht.

²¹ Eén dienstverlener is zelf geen moedertaalspreker Nederlands en maakt heel wat taalfouten. We stellen ook heel veel tussentaal vast bij andere dienstverleners. In dit rapport gaan we hier niet op in maar het sterkt wel de indruk dat wat als aanvaardbaar taalgebruik wordt beschouwd in deze institutionele omgeving afwijkt van vigerende taalnormen zoals die door taaladviserende instanties opgelegd worden (bijv. Taalunie, Genootschap Onze Taal), een trend die ook wordt beschreven in de wetenschappelijke literatuur (o.a. Ghyselen, 2016; Grondelaers, van Hout & van Gent, 2016). Overigens is er recent een versoepeling merkbaar in het discours over taalvariatie. Zo adviseert een externe commissie van de Taalunie om taalvariatie (dus o.a. tussentaal) niet langer te bekritisieren maar in plaats daarvan te aanvaarden als een natuurlijk taalfenomeen. De commissie pleit voor een "minder normatieve en meer dynamische en inclusieve benadering van taal en taalvariatie" (Adviescommissie Taalvariatie, 2019, p. 24).

Over het hele corpus heen komen grammaticale fouten het vaakst voor. Dat dit de meest frequent voorkomende categorie is, heeft deels te maken met het overkoepelende karakter ervan. Tegelijkertijd geeft dit een indicatief beeld van reële tekortkomingen bij sommige taalhulpen waar grammaticale correctheid in die mate overheerst dat het de communicatie onder druk zet. Naast grammaticale tekortkomingen blijven ook lexicaal fouten en uitspraak gerelateerde problemen, die telkens een vijftigtal keer voorkomen, een aandachtspunt. De taalhulpen moeten vaak zoeken naar woorden, wat impliceert dat de tolkprestatie een stuk minder vlot is en, mogelijk, bij gespreksdeelnemers wantrouwen opwekt. Over dit laatste doen we echter geen uitspraken in dit onderzoek, aangezien de dienstverleners niet werden bevraagd.

Bekijken we deze resultaten op het niveau van de individuele taalhulp (de rechterzijde van tabel 10), dan merken we dat de twee taalhulpen die als globaal aanvaardbaar werden beoordeeld (T1 en T5) weliswaar geen foutloos parcours lopen, maar gebrekkige productieve taalvaardigheid toch beperkter blijft in vergelijking met de taalhulpen die zich aan het onderste eind van het continuüm situeren (T2, T3 en T6). Bij de taalhulpen uit het middensegment (T4, T7, T8 en T9) vragen de cijfers duiding. Voor het lage cijfer van taalhulp 9 bestaat een eenvoudige verklaring. In dit gesprek overloopt de dienstverlener het interne reglement voor een nieuwe bewoner, wat impliceert dat de cliënt zelf nauwelijks aan het woord komt (zie ook tabel 1, gespreksaandeel van de cliënt) en de taalhulp dus bijna uitsluitend naar het Arabisch tolkt. Bij deze taalhulp kunnen we over de productieve taalbeheersing van het Nederlands dus geen inschatting maken. De cijfers in gesprek G7, die in de lijn liggen met die van de taalhulpen uit het ondersegment (T2, T3, T6), weerspiegelen de ontoereikende taalbeheersing Nederlands van deze taalhulp. Grammaticale fouten komen zelfs voor bij gespreksdelen waarop volledig kan worden geanticipeerd: zo bijvoorbeeld wanneer ze zich positioneert aan het begin van haar tolkopdracht en dit afleest van een document dat ze voor zich legt (zie ook infra, tekstuele voorbeelden, nr. 1). Andere markante instanties: deze taalhulp komt niet op de naam van de veiligheidsriem en beeldt dit daarom uit met handgebaren. Ze pikt ook het woord 'lendenriem' niet op wanneer de dienstverlener dat net voordien vermeldt. Deze term is nochtans essentieel: uit eerdere besprekingen (zie 4.6 Getolkte boodschap) weten we hoe belangrijk dit concept is in de bespreking tussen de dienstverleners en ouders. De cijfers voor T4 en T8 zijn gelijkaardig. Nochtans is dit misleidend als we het type fouten in overweging nemen. Tekortkomingen van deze taalhulpen verschillen namelijk: T4 doet het slecht op het niveau van grammatica, lexicon en uitspraak terwijl de uitdagingen bij T8 vooral liggen bij het zoeken naar woorden en zichzelf corrigeren.

[Tabel 10: Aantal annotaties taalbeheersing per type fout]

| Type fout | Aantal annotaties taalbeheersing / volledig corpus | Taalhulp | Totaal aantal fouten | Annotaties TB / 5 minuten |
|------------|--|----------|----------------------|---------------------------|
| Grammatica | 254 | T1 | 43 | 3,17 |
| Zoek | 73 | T2 | 45 | 6,72 |
| Lex | 50 | T3 | 139 | 8,50 |

| | | | | |
|---------------|----|----|-----|------|
| Uitspraak | 54 | T4 | 68 | 4,93 |
| Connectoren | 21 | T5 | 25 | 2,40 |
| Int VT | 20 | T6 | 122 | 6,45 |
| Autocorrectie | 18 | T7 | 35 | 6,19 |
| Term | 12 | T8 | 15 | 4,76 |
| | | T9 | 10 | 0,86 |

We noteren hieronder tekstuele voorbeelden waarbij in de linkermarge het type fout wordt geëxpliciteerd. Een belangrijke opmerking hierbij: de redeneringen achter het toekennen van een bepaalde categorie (in het bijzonder de categorie grammatica) worden hier gedetailleerd meegegeven voor een hogere transparantie. Dat betekent dat in onderstaande lijst meerdere deelelementen van eenzelfde categorie worden vermeld (bijv. GRAM), wat niet overeenkomt met hoe de categorie werd geannoteerd: meerdere deelelementen bij eenzelfde beurt werden doorgaans slechts een keer geannoteerd.

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Gram / woordvolgorde Gram / werkwoord Gram / voorzetsel Gram / inversie | ik zal volgen alles wat hier gezegd ik ben neutraal en discretieplicht euh en ja ik tolk in de ik vorm dus jullie mogen aan elkaar spreken gewoon spreken als dat nodig is en ook aan de telefoon ik zal in de ik vorm spreken ja (G7, 00:00:41) |
| 2 | Gram / inversie | ik ga gewoon neutraal zijn. wat wij zeggen ga ik tegen hem zeggen. wat gaat hij vertellen ik ga ook tolken. (G9, 00:00:18) |
| 3 | Gram / lidwoord Gram / morfologie werkwoord | De eerste reden als men pas hier is euh is de Nederlands niet zo machtig en euh en als men wacht twee drie jaar vooraleer de euh dat euh de Nederlands al onder de knie heeft ja dan is het al te laat . (G1, 00:07:14). |
| 4 | Gram / woordvolgorde | ja. ik wil leren ik wil ook mij inschrijven op school voor Nederlandse les. (G9, 00:14:33.008) |
| 5 | Gram / werkwoord Gram / woordvolgorde | ze begint in open school oké (...) dus vraagt ze 't is euhm moet ze doet het alle twee of wa ? (G6.1, 00:01:03) |
| 6 | Zoeken naar woorden | oké . euh:: ja ik ben euh MEEgegaan met die vrouw en ik heb euh: die ja die huis euh gezien en euh ik heb ook euh: ik ben tevrede en ik heb m'n gegevens ook DOORgegeve en euh: ja (G2, 00:01:51) |
| 7 | Gram / pers. vnw. | ah dees houdt van Mechelen , wilt hier wonen (G6.1, 00:05:04) |

| | | |
|----|---|---|
| 8 | Zoeken naar woorden Lex / (verwarring vangen - opvangen) | ze ze z j jij u u hebt haar goed gevangen en dan vorig jaar was het he ? zij zegt euh jij hebt veel papieren ingevuld voor haar en zij bedankt jou echt e echt (G3.2, 00:23:02) |
| 9 | Gram / voorzetsel | hij wil meer be be behandeld worden bij het lezen schrijven (G3.1, 00:46:30) |
| 10 | Gram / woordvolgorde Gram / morfologie Gram / vnw Terminologie Storende uitspraak | is nie euhm is geen allez euhm officieel heeft euhm identiteitspapier hier voor België . 't is op wachtlijst miskien nog ver ja. het is weet het nie zie kan allez zie heeft papier dakan ier wonen in [<i>eigennaam stad</i>] das makkelijk voor hun (G6.1, 00:03:35) |
| 11 | Gram / vnw. Gram / voorzetsel Gram / hulpwerkwoord | ja heeft een andere zoon met zeventien jaar met nu woont niet in zelfde plaats . Ik vragen waar ? (G6.1, 00:05:41) |
| 12 | Lexicon / beperkt Zoeken Gram / vnw Interferentie VT | Dus [<i>eigennaam kind</i>] weet niet wat dat euh de //beeldt riem om lende na met handen// euh ja dat is voor dus misschien was hij niet (.) een beetje ongerust omdat het euh heel anders euh dan wat hij gewoon is dus zij zei misschien in de toekomst zal het beter voor hun zijn maar momenteel euh waarom is dat euh waarom is dat necessar eum ((Engels)) (G7, 00:16:15) |
| 13 | Gram / woordvolgorde Zoeken | het is beter voor [<i>eigennaam kind</i>] als euh zijn zus is met euh met hem dus wanneer zij niet daar is is hij on on on ongerust (G7, 00:21:13) |
| 14 | Autocorrectie | hij was hij was: euh: hij had beloofd die keuken te veranderen maar da's nog altijd nie (G8, 00:07:24) |
| 15 | Interferentie VT | hij heeft experience ((Frans klinkende uitspraak)) (G6.2, 00:10:02) |
| 16 | Gram / weglating vnw. Zoeken / stopwoord | ja vroeger heeft allez alles in orde wilt werken maar nu nie kan nie allez werken zeker nie (G6.2, 00:12:00) |
| 17 | Gram / weglating vnw. Gram / werkwoord voltooid deelwoord Lexicon / beperkt Con / weglating | tweeduizendnegen heeft hij accident hier alles kapot //kijkt en wijst naar haar eigen heup // (G6.2, 00:12:15) |
| 18 | Gram / werkwoord Con | ja is gewerkt en heeft vier jaar zonder werk (G6.1, 00:09:05) |
| 19 | Gram / werkwoord Gram / weglating object Zoeken | goeieDAG ik ben de: Somalische tolk, ik TOLK in euh: Somalisch Nederland Nederland Somalisch ik euh: ben neuTRAAL ik doe euh: ik tolk alles zonder WEGlating euh: |

| | | |
|----|-----------------------------|---|
| | | WIJziging TOEvoeging en ik tolk in de ik-vorm ik zal euh zegge in Somalisch (G2, 00:00:07) |
| 20 | Lex | dus zonder enige dinge (G8, 00:01:11) |
| 21 | Gram / woordvolgorde Lex | vanaf volgende maand euh [<i>eigen naam kind</i>] gaat naar normaal gezien moet beginnen met opvang, kan geen kwaad zijn als ik euh een week met mijn dochter naar mijn moeder ga, kan geen kwaad zijn ? (14_10.1, 00:26:28) |

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1. Inzetbaarheid van de taalhulpen en risico-analyse

Op basis van vijftien authentieke interacties tussen dienstverleners en cliënten werd een analyse gemaakt van de kwaliteit van gesprekken waarbij negen verschillende taalhulpen worden ingezet. De onderzoeksfocus was nagaan of de inzet van taalhulpen voor taalondersteuning tijdens dienstverleningsgesprekken risico's inhoudt. We onderzochten daarbij of en in welke mate die risico's verband houden met (1) de context en inhoud van het gesprek, (2) de structuur van het gesprek, (3) tolktechniek en -vaardigheid, (4) deontologie en (5) taalbeheersing. Om dit onderzoeksdoel te bereiken, voerden we een fijnmazige analyse uit van de getolkte gesprekken, waarbij een prioritair kwalitatieve benadering werd aangevuld met beschrijvend kwantitatief materiaal.

Houdt het inzetten van taalhulpen risico's in voor de kwaliteit van de dienstverlening? Het antwoord op die vraag is ja. Waar een snelle blik op de communicatie in deze gesprekken de indruk wekt dat de gespreksdeelnemers elkaar begrijpen, toont de analyse van de tolktransfer dat wat wordt teruggekoppeld lang niet altijd accuraat is. Dit contrast tussen wat een vlot gesprek *lijkt* en wat ontegensprekelijk *fout* is, creëert een **valse vlotheid**. Daarmee doelen we op de globale indruk dat iemands taalvaardigheid voldoende is om te tolken, terwijl de informatieoverdracht naar de gespreksdeelnemers onvolledig of inaccuraat is.²² De analyse toont aan dat in sommige gevallen de verschillen tussen originele en getolkte beurt verwaarloosbaar of onproblematisch zijn. In andere gevallen hebben tolkfouten grote gevolgen. Gesprekspartners krijgen **verkeerde informatie** of krijgen bepaalde informatie niet: voor de cliënt is het belangrijk te weten of hij dan wel de dienstverlener de kinderen inschrijft voor een zomerkamp, op welke dag de crèche is gesloten, waar heen te gaan om wenmomenten af te spreken met de onthaalmoeder, op welk moment een busabonnement wordt terugbetaald door het OCMW, welke documenten daarvoor worden ingediend, of hij bij de VDAB dan wel bij het OCMW aanklopt op zoek naar een vakantiejob, welk standpunt de dienstverleners innemen ten aanzien van een veiligheidsriem in gespecialiseerde

²² In tolkwetenschappelijk onderzoek wordt *valse vlotheid* ook gebruikt als foutencategorie, waarbij men wijst op het gebruiken van een woord of zin die eigenlijk niet bestaat of fout is in die taal. In die zin is dit dus vergelijkbaar aan een valse vriend (Flores, Abreu, Barone, Bachur, & Lin, 2012; Nápoles, Santoyo-Olsson, Karliner, Gregorich, & Pérez-Stable, 2015). Hier hanteren wij het concept van valse vlotheid als waardeoordeel van de globale tolkprestatie.

kinderopvang. Verschuivingen tussen originele en getolkte beurten oefenen ook een invloed uit op de **duur**: het gesprek wordt onnodig langer wanneer herstelwerk nodig is om verwarring recht te zetten of wanneer taalhulpen hun prioritaire taak, namelijk communicatie tussen primaire gesprekspartners faciliteren, niet naleven en op eigen initiatief het gesprek voeren. De ‘onderonsjes’ of ‘side-talk-activity’ die op die manier ontstaan, beïnvloeden de gespreksduur, maar leiden er ook toe dat andere primaire gesprekspartners worden uitgesloten van het gesprek of de gespreksleiding tijdelijk uit handen moeten geven. Daarnaast kunnen problematische verschuivingen ook de **interpersoonlijke relatie** of **rapport building** aantasten. Woorden van medeleven niet overbrengen, een negatief waardeoordeel over de begripsvaardigheden van een cliënt toevoegen, de schoolprestaties van een leerling negatiever becommentariëren dan de dienstverlener dat doet, een mogelijkheid tot volgen van inburgering na verhuizen omzetten tot een verplichting, of een dienstverleners informatie over de wens tot beëindiging van het gesprek weglaten: elk van deze ingrepen leidt ertoe dat gesprekspartners anders gaan staan ten aanzien van elkaar.

In wat volgt bespreken we eerst de inzetbaarheid van elk van de negen geobserveerde taalhulpen in dit onderzoek. Daarna bespreken we de risicofactoren los van de individuele taalhulpen.

Uit de analyse komt een gevarieerd beeld naar voren met enorme verschillen tussen de taalhulpen onderling. Twee van de negen taalhulpen (T1 en T5), wat overeenkomt met in totaal drie van de vijftien gesprekken, zetten een prestatie neer die voldoet aan de minimale kwaliteitsgaranties. Niet alle getolkte beurten zijn volledig en accuraat, maar verschuivingen brengen in deze gesprekken geen verstrekkende gevolgen met zich mee, wat overigens niet zo anders is bij het inschakelen van professionele tolken. Hun tolkprestatie weerspiegelt tolkvaardigheid en deontologisch bewustzijn: systematisch tolken in de ik-vorm, waar nodig deontologische principes afdwingen bij gesprekspartners, voldoende werkgeheugen, heldere reproductie. De tolkomstandigheden waarin ze werken zijn goed tot optimaal: geen storende omgevingsfactoren, weinig complexe onderwerpen, sterk gestructureerde gesprekken met afgebakende gespreksfasen. Hoe deze taalhulpen optreden onder complexe tolkomstandigheden, en, bijgevolg, of ze in eender welke sector of type dienstverlening kunnen functioneren, kan uit dit onderzoek niet worden afgeleid.

In zeven van de vijftien gesprekken ligt het niveau van de tolkprestatie ver onder de minimale kwaliteitsgaranties: de getolkte informatie is dermate onvolledig en inaccuraat dat het inschakelen van deze taalhulpen reële risico's inhoudt voor de informatieoverdracht tijdens de dienstverlening. Bekijken we dit in aantal taalhulpen, dan gaat het over drie van de in totaal negen deelnemende taalhulpen (T2, T3 en T6). Bij twee van hen ligt de oorzaak van de ondermaatse prestatie in zeer gebrekkige taal- en tolkvaardigheden, in combinatie met het niet naleven van neutraliteit en transparantie, basisprincipes uit de deontologie (T3 en T6). Beide taalhulpen nemen rollen op die geenszins stroken met de opdracht van de sociaal tolk zoals die door AGII vooropgesteld wordt: ze worden co-dienstverlener, cultureel duider of ze nemen het woord in naam van de dienstverlener of cliënt. Bij de derde taalhulp (T2) blijven tekortkomingen met betrekking tot neutraliteit en transparantie eerder beperkt, maar zijn taalbeheersing van het Nederlands en tolkvaardigheid sterk onvoldoende om een aanvaardbare tolkprestatie neer te zetten: taalbeheersing, kortetermijngeheugen, volledige en heldere reproductie van originele beurten en coördinatievaardigheden (bijv. het opeisen van de beurt en het behouden van de beurt) zijn duidelijk nog niet voldoende ontwikkeld om tolkopdrachten uit te voeren.

De overige vier taalhulpen (T4, T7, T8, T9), die we aan het werk zien in vijf verschillende gesprekken, zijn op dit moment nog niet inzetbaar maar zetten een prestatie neer met potentieel op doorgroei, op voorwaarde dat zij sterk inzetten op bijkomende vorming. Bekijken we de taalhulpen uit deze middengroep individueel, dan valt op dat hun leer- en ontwikkelingsnoden verschillend zijn.

Taalhulp T8 toont geen ernstige tekortkomingen wat betreft productieve taalbeheersing Nederlands, maar de vele verschuivingen tussen originele en getolkte beurten in dit gesprek duiden in de richting van ontoereikende receptieve taalbeheersing én tolkvaardigheid. Daarnaast liggen de grootste tekortkomingen bij deze tolk op het niveau van rolinvulling: deze taalhulp neemt herhaaldelijk de rol op van co-dienstverlener door zelf vragen te stellen en advies te verlenen aan de cliënt. Andersom neemt ze ook actief de beurt van de patiënt over door zelf te antwoorden. Deze rolinvulling leidt tot onnodige overlap tussen gesprekspartners en zet de dienstverlener soms buiten het gesprek.

De leernoden van taalhulp T7 liggen elders. Ondanks zeer uitdagende omstandigheden (multiparty-opstelling, telefoontolken, parallelle gesprekken met cliënt 1 ter plekke en cliënt 2 op afstand) getuigt haar optreden van goed ontwikkelde tolkvaardigheden: anticiperingsvermogen, correct inschatten welke informatie wel wordt getolkt wanneer de omstandigheden verhinderen dat alles wordt overgebracht, geheugen en notities gebruiken bij lange informatiestromen, coördinatievaardigheden (beurtafbakening en -toekenning bij telefoontolken). Het grootste obstakel voor deze taalhulp is haar ondermaatse taalvaardigheid Nederlands, wat leidt tot een reeks van ontoelaatbare fouten met verregaande gevolgen voor alle betrokken partijen, i.c. afspraken rond veiligheid in de gespecialiseerde opvang.

Taalbeheersing blijkt ook voor taalhulp T4 de grootste uitdaging: ondanks een graad van deontologisch bewustzijn (i.e. gesprekspartners wijzen op deontologische principes, transparantie garanderen via terugkoppeling na onderonsjes) leiden de betekenisverschillen tussen originele en getolkte beurt er herhaaldelijk toe dat gesprekspartners verkeerde informatie krijgen. Dit gebeurt in het bijzonder met betrekking tot tijd, duur en essentiële afspraken in verband met de kinderopvang, wat niet zonder gevolgen is voor de cliënt.

De beoordeling van taalhulp T9 is niet eenduidig. Net zoals bij de vorige twee taalhulpen, bewaakt ook T9 voldoende haar rol en deontologie. Toch brengt ze enkele, relatief eenvoudige, informatie-elementen onvolledig of inaccuraat over. Dit gebeurt in een gesprek met optimale tolkomstandigheden: de dienstverlener verleent algemene informatie en verwacht geen input van de cliënt waardoor de taalhulp bijna uitsluitend in één taalrichting werkt (uit het Nederlands naar de andere taal); het gesprek is sterk voorgestructureerd aangezien de dienstverlener een afgedrukt reglement als leidraad voor gespreksopbouw gebruikt; uit haar tolkprestatie blijkt de taalhulp vertrouwd te zijn met de dienstverlening. Dat onder erg comfortabele tolkomstandigheden toch nog, weliswaar beperkte, foute en onvolledige informatieoverdracht voorkomt, doet vermoeden dat naast tolkvaardigheid ook taalbeheersing deze tolk alsnog onvoldoende is. We benadrukken hierbij wel dat productieve taalbeheersing Nederlands bij deze taalhulp niet via observatie kon worden beoordeeld.

De risicofactoren situeren zich dus op meerdere niveaus tegelijkertijd en vallen onder vier clusters: (1) taalbeheersing, (2) tolkvaardigheid, (3) deontologisch bewustzijn en (4) omgevingsfactoren.

Aspecten die behoren tot de eerste drie clusters wegen sterker door dan omgevingsfactoren die verband houden met gespreksthema, aantal gespreksdeelnemers of structuur van het gesprek. Dit blijkt in het bijzonder uit het contrast tussen gesprekken G1, G9 en G6.1. Deze gesprekken werden respectievelijk beoordeeld als voldoende, onvoldoende en onaanvaardbaar en nochtans vindt elk van die gesprekken plaats in comfortabele omstandigheden: beperkt tot drie deelnemers (dienstverlener, cliënt en taalhulp), eenvoudige gespreksonderwerpen, weinig complexe gespreksstructuur waarbij dienstverleners voornamelijk informatie verlenen (G9) dan wel inwinnen (G1, en G6.1).

(1) Taalbeheersing

Ontoereikende taalbeheersing vormt een groot risico voor de kwaliteit van de tolkprestatie. We stelden vast dat dit op twee manieren gebeurt: taalbeheersing beïnvloedt de accuraatheid van de tolkprestatie en de aanvaardbaarheid ervan (Toury, 1995). Accuraatheid slaat op de relatie tussen de bron- en doeltekst: is de vertolking een accurate, volledige, getrouwe weergave van de brontekst? Heeft de vertolking dezelfde betekenis? Bij het inschakelen van taalhulpen blijkt accuraatheid niet gegarandeerd, wat blijkt uit de vergelijking van originele en getolkte beurten: foute weergaven, problematische weglatingen of toevoegingen, maar ook problematische nuanceverschillen en zero transfers kunnen leiden tot grote betekenisverschuivingen. Aanvaardbaarheid slaat op de relatie van de doeltekst tot de gebruikers ervan: wordt de vertolking op een aangepaste manier gebracht? Klinkt de vertolking natuurlijk in de doeltaal? Is de vertolking vlot? In dit onderzoek werd aanvaardbaarheid slechts aan één zijde beoordeeld (productieve taalbeheersing Nederlands) en gebeurde dat via observaties door de onderzoekers zelf, niet via bevraging bij de dienstverleners. Maar ook hier legt de analyse bloot dat de reproductie vaak te wensen over laat en in een aantal gevallen dermate gebrekkig is dat dit de communicatie in de weg staat en herstelwerk vereist. Belangrijk is wel op te merken dat ook het taalgebruik van de dienstverlener een rol kan spelen bij de uitvoering van de tolkopdracht. Bij meerdere becommentarieerde gespreksfragmenten vielen problematische verschuivingen tussen originele en getolkte beurten samen met moeilijke talige uitingen van de dienstverlener: het niet benoemen van gespreksdoelen, vage bewoordingen, hernemingen, versprekingen, inconsequente woordkeuze en onduidelijke verwijzingen naar derden zijn aandachtspunten die we in de marge hebben aangestipt.

(2) Tolkvaardigheid

Naast taalvaardigheid vormt onvoldoende tolkvaardigheid een reëel risico voor de kwaliteit van de tolkprestatie. Kortetermijngeheugen staat hier onmiskenbaar op nummer één: veel taalhulpen ondervinden problemen bij het reproduceren van lange(re) segmenten informatie, wat wijst in de richting van onvoldoende ontwikkeling van het werkgeheugen. De taalhulpen nemen ook nauwelijks notities ter ondersteuning van het geheugen. Naast geheugen blijkt het opnemen van de gesprekscoördinerende rol voor veel taalhulpen alsnog moeilijk. De beurt opeisen wanneer de informatiestroom te lang wordt, zich niet laten onderbreken, na onderbrekingen de ontbrekende informatie alsnog via *delayed rendition* overbrengen: dit blijkt moeilijk voor tal van taalhulpen.

(3) Deontologisch bewustzijn

Een derde belangrijke risicofactor vormt het lage deontologische bewustzijn. Uiteraard wegen niet alle deelaspecten onder de cluster deontologisch bewustzijn even zwaar door. Dat de eenvoudige handeling van de positionering aan het begin van de tolkopdracht slechts bij één van de geobserveerde taalhulpen volledig en correct gebeurt, wekt vragen op, maar heeft verder weinig tot geen gevolgen voor het gesprek. Correct en volledig positioneren kan trouwens relatief eenvoudig worden bijgestuurd mits training. Niet eenvoudig bij te sturen daarentegen is het bewaken van deontologische principes in verschillende delen van het gesprek of, andersom, het afdwingen van respect voor deze principes bij de primaire sprekers. Steevast vasthouden aan het tolken in de ik-vorm blijkt voor vele taalhulpen moeilijk, niet alleen maar wel in het bijzonder wanneer ook de dienstverlener zelf *over* in plaats van *tot* cliënten spreekt. Weinig taalhulpen tonen zich bewust of zelfzeker genoeg om daar kordaat op te reageren en de sprekers erop te wijzen. Ook de noodzaak tot terugkoppelen na onderonsjes wordt door taalhulpen niet of verkeerd ingeschat, wat sterk weegt op de transparantie en neutraliteit van hun opdracht. Het aspect dat zonder enige twijfel het grootste risico inhoudt voor de kwaliteit van de tolkprestatie is het niet naleven van de grenzen van de rol als tolk zoals die door AGII via de deontologische code wordt nagestreefd. De afwijkende rollen die de geobserveerde taalhulpen aannemen zijn divers: van cultureel duider tot aanmoediger van de cliënt, maar evenzeer observeren we taalhulpen die optreden als co-dienstverlener of de plaats van de cliënt innemen. Die vrije rolinvulling leidt tot hoge mate van zelfinitiatie en aanhoudende onderonsjes, waardoor de inhoudelijke gespreksleiding bij de taalhulp komt te liggen en de dienstverlener buiten het gesprek staat. In een aantal gevallen is deze vrije rolinvulling een gedeelde verantwoordelijkheid: enkele geobserveerde dienstverleners zijn duidelijk niet vertrouwd met de tolkdeontologie en wijzen de taalhulp onterecht een andere rol toe, in één enkel geval wordt hem de gespreksleiding zelfs expliciet toegewezen door de dienstverlener.

(4) Omgevingsfactoren

De vraag of en in welke mate moeilijke tolkomstandigheden, in het bijzonder thema en aantal deelnemers, een bijkomend risico vormen voor de taalhulpen kan in dit onderzoek slechts gedeeltelijk worden beantwoord omdat het aangeleverde corpus zich daartoe onvoldoende leent. De settings en besproken thema's zijn niet van die aard dat ze conflict tussen gesprekspartners veroorzaken, sterk uiteenlopende belangen blootleggen of vanwege de taalhulpen specialistische kennis of terminologie vereisen. Dat ook in comfortabele tolkomstandigheden veel informatie inaccuraat of onvolledig wordt getolkt, impliceert dat taalhulpen niet zonder meer kunnen worden ingeschakeld voor eenvoudige gesprekken. Los van deze globale opmerking, geeft de analyse van originele en getolkte beurten indicaties over gespreksinhouden die uitdagender zijn en dus grondige voorbereiding vragen. Zo treden tolkfouten vaker op bij communicatie over data, tijdsduur, verschillen tussen verleden, toekomst of hypothetische situaties, of bij complexere toelichtingen over procedures (terugbetalingen of huurovereenkomsten). Bij korte vraag-antwoordsequenties, zoals het mondeling afwerken van een vragenlijst, komen tolkfouten minder voor. Een hoger aantal gespreksdeelnemers kan risico's inhouden maar doet dat niet de facto. In de geobserveerde multiparty gesprekken is het spreekgedrag van de gespreksdeelnemers, in combinatie met de rolinvulling door de taalhulp, veel bepalender voor de kwaliteit dan het aantal gesprekspartners op zich. Naast spreekgedrag en rolinvulling is ook tolkvorm (modus) een aandachtspunt: het multiparty

gesprek waar de taalhulp via de telefoon een tweede cliënt bijstaat maar de dienstverleners ook met de cliënt ter plekke een gesprek voeren, is te complex voor taalhulpen om tot een goed einde te brengen.

Bij de interpretatie van deze gegevens dient rekening te worden gehouden met de methodologische limitaties van dit onderzoek. De belangrijkste daarvan zijn de beperkte steekproef en selectie-effecten: deelname aan dit projectdeel gebeurde op vrijwillige basis, wat mogelijk weegt op de representativiteit van de steekproef, zowel wat betreft de deelnemers als de settings waarin werd geobserveerd. Ook de aanwezigheid van een extra persoon (passieve participatie) en de opname-infrastructuur tijdens de dataverzameling speelden mogelijk mee. Tot slot, gelet op de beperkte omvang van deze opdracht, analyseerden de onderzoekers reëel en gesitueerd taalgebruik enkel via video-opnames met inbegrip van basisinfo over de context waarin die opnames gebeurden. Deze analyse wordt idealiter aangevuld met bijkomende informatie, in het bijzonder door deze opnames te toetsen aan etnografische data zoals veldnotities uit langere observatieperiodes en (retrospectieve) interviews. Een gerichte bevraging van de dienstverleners zelf is de meest urgente opdracht bij vervolgonderzoek: wat zijn hun verwachtingen ten aanzien van de taalhulpen, welke institutionele normen, regels en voorschriften gelden in hun professionele omgevingen, en hoe reageren zij op de vastgestelde tekortkomingen inzake informatieoverdracht en deontologie?

5.2. Aanbevelingen

5.2.1. Aanbeveling 1: screenen van de taalhulpen

Gelet op de grote verschillen tussen de taalhulpen onderling is een goede screening van de taalhulpen een must. Niet alle vrijwilligers kunnen zomaar worden ingezet als taalhulp. Het eerste kernelement van die screening is deontologisch bewustzijn. Dit onderzoek toont aan dat de uitvoering van de rol sterk varieert en deze rolvervaging in enkele gevallen ook een gedeelde verantwoordelijkheid is. De verwachtingen van de tolk of taalhulp dienen daarom voldoende te worden geëxpliciteerd door alle stakeholders. Een tweede kernelement is taalscreening, waarbij we pleiten voor voldoende aandacht voor productieve en receptieve taalbeheersing, in zowel het Nederlands als de vreemde taal. Het screenen van receptieve vaardigheden is tijdrovend aangezien deze vaardigheden enkel indirect kunnen worden getest: nagaan of iemand je volledig en correct heeft begrepen is veel moeilijker dan testen of iemand vlot spreekt. Toch benadrukken wij het belang ervan. Zoals dit onderzoek aantoont: de productieve taalbeheersing in het Nederlands is lang niet altijd representatief voor de reële kwaliteit van de tolkprestatie.

5.2.2. Aanbeveling 2: inzetten op gedifferentieerde professionalisering van taalhulpen

Voor een beperkt aantal geobserveerde uitdagingen kan het professioneel handelen van de taalhulp relatief snel worden bijgesteld via vorming en oefenkansen: dat is met name zo voor de positionering aan het begin van de tolkopdracht. Moeilijker bij te brengen is het zelf voldoende bewaken van de deontologische principes of het afdwingen van respect voor deze principes bij primaire sprekers, waarvoor zowel een hoog bewustzijn als een kordaat optreden qua gespreksmanagement noodzakelijk zijn. Gelet op de grote verschillen tussen de taalhulpen onderling dient in

professionaliseringstrajecten voldoende te worden ingezet op gedifferentieerde leertrajecten. Voor een aantal taalhulpen situeren de uitdagingen zich op meerdere niveaus tegelijkertijd: taal- en tolkvaardigheid, coördinatie- en gespreksvaardigheid, deontologisch handelen. Anderen hebben nood aan intensieve training op deelelementen.

5.2.3. Aanbeveling 3: selectief en progressief inzetten in de authentieke dienstverlening

Competentieontwikkeling wordt best efficiënt gekoppeld aan instellingsspecifieke leertrajecten. In een eerste fase wordt een taalhulp dan selectief ingezet in veilige leeromgevingen. Dit laat toe praktijkervaring op te bouwen en oefenkansen te vergroten. Het herhaaldelijk kunnen en mogen tolken bij routineuze, eenvoudige, sterk voorgestructureerde en voorspelbare gesprekken over niet-delicate onderwerpen biedt zo'n veilige leeromgeving. We denken daarbij onder meer aan gesprekken waarbij de dienstverlener een geschreven document (bijv. een reglement, een protocol, een vragenlijst) hanteert als gids voor de eigen organisatie van het gesprek. Ook voornamelijk eenrichtingsgesprekken die gericht zijn op het verlenen van algemene praktische informatie (bijv. sociaal, medisch, juridisch) en waarbij weinig tot geen input wordt verwacht van de cliënt vormen veilige leeromgevingen vanwege hun voorspelbare karakter en eenvoudige gespreksstructuur. Geef de taalhulp inkijk in deze praktijken, door vooraf documenten beschikbaar te stellen, of gesprekken te laten observeren, zodat hij met een concreet beeld aan de tolkopdracht start. Voorzieningen zelf kunnen hierbij ook een belangrijke ondersteunende rol spelen door transparant en voldoende te communiceren over het professioneel handelen, de typische werking of de diverse doelen van hun dienstverlening. Eenvoudige reflectieve vragen, zoals die bijvoorbeeld werden gesteld bij het opmaken van de etnografische fiches voor dit onderzoek, kunnen helpen om de kennis over hoe een gesprek verloopt zichtbaar te maken voor wie niet vertrouwd is met de dienstverlening: welke gesprekken verlopen binnen de dienstverlening grotendeels voorgestructureerd? Welke thema's of fases maken typisch deel uit van een dienstverleningsgesprek? Hoeveel en welk type input verwacht de dienstverlener van de cliënt in typische gesprekken of bij specifieke fases? Welke sleutelbegrippen en terminologie komen typisch voor bij bepaalde fases of thema's? Hoe structureert een dienstverlener een typisch gesprek?

5.2.4. Aanbeveling 4: uitbreiden van educatieve materialen

Bij de vorming van taalhulpen raden wij aan om het traditionele educatieve materiaal uit te breiden. Casussen en context- of thema-specifieke rollenspelen met bijbehorende reflectie en discussie zijn zeer waardevol voor het opleiden van tolken, maar blijven beperkt als ze niet worden ingebed in zo authentiek mogelijke omstandigheden. Rollenspelen hebben een groter leereffect als de anderstalige rollenspelers zelf geen Nederlands beheersen, of als de rol van de dienstverlener wordt gespeeld door een persoon die vertrouwd is met de institutionele routines en verwachtingen van een specifieke dienstverlening en die voldoende in het rollenspel inbrengt. Naast zo authentiek mogelijke oefenomgevingen, benadrukken we ook het belang van post hoc reflectie gestimuleerd via *videography*-methoden. Uit internationaal onderzoek blijkt dat het werken met video door de perspectiefwissel die ze uitlokt een zeer effectieve strategie is om reflectie te stimuleren en de kloof tussen theorie en praktijk te dichten. Dit gebeurt best met opnames van de eigen tolkprestatie maar kan ook gebeuren door het handelen van anderen goed te observeren en daarover te reflecteren. Zo

kan eventueel ook het materiaal dat werd verzameld in dit onderzoek na volledige anonimisering worden ingebouwd als reflectiemateriaal in een professionaliseringsstrategie.

6 Referenties

Adviescommissie Taalvariatie (2019). *Visie op taalvariatie en taalvariatiebeleid*. Geraadpleegd van

[http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst taalvariatie - februari 2019.pdf](http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst_taalvariatie_-_februari_2019.pdf)

Angelelli, C. (2004). *Revisiting the interpreter's role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Angermeyer, P. S. (2009). Translation style and participant roles in court interpreting. *Journal of Sociolinguistics*, 13(1), 3–28.

Apfelbaum, B. (2004). *Gesprächsdynamik in Dolmetsch-Interaktionen: Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitsprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch*. Radolfzell am Bodensee: Verlag für Gesprächsforschung.

Baker, M. (2018). *In other words: a coursebook on translation*. (3rd ed.). London/New York: Routledge.

Böser, U., & La Rooy, D. (2018). Interpreter-mediated investigative interviews with minors: Setting the ground rules. *Translation and Interpreting Studies*, 13(2), 208–229.
<https://doi.org/10.1075/tis.00012.bos>

Bot, H. (2005). Dialogue interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting*, 7(2), 237–261.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.

Dam, H. V. (2007). What makes interpreters' notes efficient?: Features of (non-)efficiency in interpreters' notes for consecutive. In Y. Gambier, M. Shlesinger, & R. Stolze (Red.), *Benjamins Translation Library* (Vol. 72, pp. 183–198). <https://doi.org/10.1075/btl.72.19dam>

- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 379–405.
- Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods: A sourcebook* (2d ed). New York: McGraw-Hill.
- Flores, G., Abreu, M., Barone, C. P., Bachur, R., & Lin, H. (2012). Errors of Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences: A Comparison of Professional Versus Ad Hoc Versus No Interpreters. *Annals of Emergency Medicine*, 60(5), 545–553.
<https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2012.01.025>
- Gavioli, L. (2015). On the distribution of responsibilities in treating critical issues in interpreter-mediated medical consultations: The case of “le spieghi(amo)”. *Journal of Pragmatics*, 76, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.001>
- Ghyselen, A.-S. (2016). *Verticale structuur en dynamiek van het gesproken Nederlands in Vlaanderen: Een empirische studie in leper, Gent en Antwerpen* (Proefschrift). Universiteit Gent, Gent.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Grondelaers, S., van Hout, R., & van Gent, P. (2016). Destandardization is not destandardization: Revising standardness criteria in order to revisit standard language typologies in the Low Countries. *Taal & Tongval*, 68(2), 119–149. <https://doi.org/10.5117>
- Hokkanen, S. (2017). Experiencing the interpreter’s role: Emotions of involvement and detachment in simultaneous church interpreting. *Translation Spaces*, 6(1), 62–78.
<https://doi.org/10.1075/ts.6.1.04hok>
- Inghilleri, M. (2012). *Interpreting justice: Ethics, politics and language*. New York: Routledge.
- Jacobsen, B. (2008). Interactional pragmatics and court interpreting. *Interpreting*, 10(1), 128–158.
<https://doi.org/10.1075/intp.10.1.08jac>

- Kaufert, J. M., & Putsch, R. W. (1997). Communication Through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising From Differences in Class, Culture, Language, and Power. *Journal of Clinical Ethics*, 8(1), 71–87.
- Krystallidou, D. (2016). Investigating the interpreter's role(s): The A.R.T. framework. *Interpreting*, 18(2), 172–197. <https://doi.org/10.1075/intp.18.2.02kry>
- Mason, I., & Ren, W. (2012). Power in face-to-face interpreting events. *Translation and Interpreting Studies*, 7(2), 234–253. <https://doi.org/10.1075/tis.7.2.08mas>
- Mason, I., & Stewart, M. (2001). Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. In *Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting* (pp. 51–70). Manchester, UK ; Northampton, MA: St. Jerome Pub.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Metzger, M. (1999). *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, D.C: Gallaudet University Press.
- Nápoles, A. M., Santoyo-Olsson, J., Karliner, L. S., Gregorich, S. E., & Pérez-Stable, E. J. (2015). Inaccurate Language Interpretation and Its Clinical Significance in the Medical Encounters of Spanish-speaking Latinos: *Medical Care*, 53(11), 940–947. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000422>
- Pöllabauer, S. (2007). Interpreting in asylum hearings: Issues of saving face. In Cecilia Wadensjö, B. Englund Dimitrova, & A.-L. Nilsson (Red.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004* (pp. 39–52). Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins.
- Rudvin, M., & Tomassini, E. (2011). *Interpreting in the community and workplace: A practical teaching guide*. New York: Palgrave Macmillan.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Toury, G. (1995). *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Van De Mierop, D., & Mazeland, H. (2009). Modificaties van vraag-antwoordsequenties in getolkte arts-patiëntgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 124–141.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.

Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening

Bijlagen

July De Wilde

Ella van Hest

Onderzoeksrapport, december 2019

In opdracht van het Agentschap Inburgering & Integratie



Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties

Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

| Code gesprek | Code taalhulp | Observatie-context | Taal | Gespreksdoel | Gespreks-duur |
|--------------|---------------|--------------------|---|-------------------------|---------------|
| G1 | T1 | inburgering | Farsi | evaluatie | 1:07:47 |
| G2 | T2 | OCMW | Somalisch | begeleiding huisvesting | 0:33:28 |
| G3.1 | T3 | OKAN-school | Somalisch | oudercontact | 0:54:33 |
| G3.2 | | OKAN-school | Somalisch | oudercontact | 0:27:12 |
| G4.1 | T4 | kinderopvang | Koerdisch | intake | 0:41:38 |
| G4.2 | | kinderopvang | Koerdisch | intake | 0:27:23 |
| G5.1 | T5 | kinderopvang | Arabisch (MSA) | evaluatie | 0:29:24 |
| G5.2 | | kinderopvang | Arabisch (MSA) | evaluatie | 0:22:40 |
| G6.1 | T6 | inburgering | Arabisch (Marokkaans) | intake | 0:32:04 |
| G6.2 | | inburgering | Arabisch (Marokkaans) | intake | 0:28:03 |
| G6.3 | | inburgering | Arabisch (Marokkaans) | intake | 0:19:50 |
| G6.4 | | inburgering | Arabisch (Marokkaans) | intake | 0:14:36 |
| G7 | T7 | zorg | Turks | intake | 0:28:16 |
| G8 | T8 | OCMW | Arabisch (T: Marokkaans, C: Syrisch) | begeleiding huisvesting | 0:15:45 |
| G9 | T9 | asielcentrum | Arabisch | overlopen huisreglement | 0:58:15 |

Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Aangepaste versie, gebaseerd op ten Have, P. (2007) *Doing conversation analysis, a practical guide*. London: Sage.

Taal

Er wordt woordelijk neergeschreven wat is gezegd:

- Er wordt niets veranderd aan wat gezegd is, ook niet wanneer de spreker foutieve zinsconstructies of grammaticale fouten maakt.
- Voor de transcriptie wordt uitgegaan van het Standaardnederlands, maar ook vormen en woorden die niet tot het Standaardnederlands behoren worden getranscribeerd. De volgende regels worden daarbij gerespecteerd:
 - o (Morfo)syntactische alternanties verschijnen zoals ze zijn (*ge, jij, boekse, ...*)
 - o Gereduceerde vormen worden gereduceerd uitgeschreven (*'k, 't, da's, ie, ...*)
 - o Klanken die de sprekers zelf laten wegvallen, worden ook niet geschreven: *da, ma* i.p.v. *dat, maar, enz.*
- Getallen worden steeds voluit geschreven, zoals ze worden uitgesproken.
- Voor aarzelingen gebruiken we euh, voor bevestigingen aha, uhu of hm.

Gespreksorganisatorisch

| | |
|---|---|
| (2.5) | approximatieve duur van de pauzes |
| [spreker1 spreker2] | Twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt |
| sp[reker1 spreker2] | Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel precies op het punt waar het haakje staat. |
| spr[eke]r1 [ja:] | Het tweede, sluitende vierkante haakje] geeft het punt aan waarop de uiting van de tweede spreker overlapt. M.a.w.: spreker 2 zegt "ja" en dat overlapt met het precieze moment waarop spreker 1 de woorddelen "eke" uitspreekt. |
| Belangrijke opmerking: korte feedback / continueerders (ja, aha, uhu) die niet inhoudelijk relevant zijn, worden via vierkante haakjes [] in de beurt van de andere gesprekspartner genoteerd | |

Prosodie en volume

De traditionele leestekens van de schrijftaal (punt, komma, vraag- en uitroepingstekens) worden niet als conventionele leestekens gebruikt.

| | |
|---|--|
| . | punt wijst op een dalend intonatieverloop aan het eind van het betreffende utingsdeel. M.a.w. dit hoeft dus niet overeen te komen met het einde van hoe we een traditionele en grammaticaal correcte zin conventioneel zouden noteren in schriftelijke taal. |
|---|--|

| | |
|---------------|--|
| , | komma wijst op licht stijgend intonatieverloop |
| ? | vraagteken wijst op een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende uitingsdeel (soms komt dit overeen met een vraag, maar dat hoeft niet noodzakelijk - het gaat om de intonatie van de spreker). |
| ! | uitroepteken: de spreker gebruikt een uitroepachtige prosodie bij een bepaalde uiting (deel van de zin, woord, enz.) |
| ACcent | de in hoofdletters geschreven tekst (woorden, woord, woorddeel, enz.) wordt beklemtoond, men legt er duidelijk een klemtoon op bij het uitspreken. |
| re::kken | de betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker. Noteer dit enkel als het zeer opvallend is en duidelijk anders dan voor andere delen van de uiting. |

Transcriptieproblemen en transcriptie van anderstalige delen

| | |
|--------|--|
| (X) | onbegrijpelijk, niet te verstaan |
| (iets) | benaderende gok, tussen haakjes vermelde tekst is vermoedelijk een correcte weergave |

Transcriptieconventies met betrekking tot opvallende geluidsproductie of non-verbale handelingen

| | |
|--|---|
| //knikt instemmend, schudt daarbij met het hoofd// //richt zicht tot een andere spreker die niet in de ruimte aanwezig is// //wijst naar DV// //overloopt vragenlijst// //telefoon rinkelt// | weergeven van opvallende visuele extra informatie of contextuele informatie die bepaalde uitingen in de interactie verduidelijken |
| ((lacht hard)) | karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, ironisch)) |

Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)

1. TIER actieverloop
2. TIER notities
3. TIER deontologie (controlled vocabulary)
 1. deontologische principes (5) volledig vermeld
 2. deontologische principes (5) onvolledig vermeld
 3. Verwijzing principe deontologische code via gesproken taal
 4. Verwijzing principe deontologische code via NVC
 5. Niet terugkoppelen
4. TIER overlap (controlled vocabulary)
 1. overlap G/DV
 2. overlap T/DV
 3. overlap T/G
 4. Overlap G/DV/T
5. TIER onderbrekingen (controlled vocabulary)
 1. DV onderbreekt G
 2. DV onderbreekt T
 3. G onderbreekt DV
 4. G onderbreekt T
 5. T onderbreekt G - verzoek pauze
 6. T onderbreekt G - verzoek herhalen
 7. T onderbreekt G - verzoek verduidelijking / bijkomende info
 8. T onderbreekt G - enkel via NVC
 9. T onderbreekt DV - verzoek pauze
 10. T onderbreekt DV - verzoek herhalen
 11. T onderbreekt DV - verzoek verduidelijking / bijkomende info
 12. T onderbreekt DV - enkel via NVC
6. TIER speech style (controlled vocabulary)
 1. direct DV
 2. direct T
 3. direct G
 4. indirect DV
 5. indirect T
 6. indirect G
 7. reported DV
 8. reported T
 9. reported G
 10. mixed T

7. TIER tolktransfer (controlled vocabulary)
 1. Toevoeging
 2. Weglating
 3. Verenging
 4. Veralgemening
 5. Nuance/verschuiving
 6. Samenvatting
 7. Zero
 8. Foute weergave
 9. Non-rendition advies
 10. Non-rendition instructies
 11. Non-rendition antwoord
 12. Non-rendition extra informatie
 13. Non-rendition non verbale informatie
 14. Non-rendition deiktisch

8. Taalbeheersing Nederlands tolk (controlled vocabulary)
 1. zoeken naar woorden / stopwoordjes; aarzelingen
 2. Grammatica - ontoelaatbare fouten
 3. beperkt gebruik van connecteren
 4. storende uitspraak / belemmert begrip
 5. interferentie andere talen
 6. lexicale elementen
 7. terminologie: ontoereikend en onaangepast naargelang tolksetting
 8. Autocorrectie

9. TIER potentiële uitdaging

Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

OVERLAP

| Toelichting CODES | |
|-------------------|---|
| G/DV | Overlap gesprekspartner (cliënt) en dienstverlener overlappen |
| T/DV | Overlap taalhulp en dienstverlener |
| T/G | Overlap taalhulp en gesprekspartner (cliënt) |
| G/DV/T | Overlap gesprekspartner (cliënt), dienst en taalhulp |

| G1 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 6 |
| T/DV | 30 |
| T/G | 9 |
| G/DV/T | 1 |
| Totaal | 46 |

| G4.1 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 11 |
| T/DV | 63 |
| T/G | 61 |
| G/DV/T | 6 |
| Totaal | 141 |

| G2 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 7 |
| T/DV | 19 |
| T/G | 30 |
| G/DV/T | 2 |
| Totaal | 58 |

| G4.2 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 7 |
| T/DV | 96 |
| T/G | 29 |
| G/DV/T | 4 |
| Andere | 1 |
| Totaal | 137 |

| G3.1 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 20 |
| T/DV | 93 |
| T/G | 162 |
| G/DV/T | 2 |
| Andere | 7 |
| Totaal | 284 |

| G5.1 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 2 |
| T/DV | 90 |
| T/G | 14 |
| G/DV/T | 6 |
| Totaal | 112 |

| G3.2 | Totaal aantal en type |
|---------------|------------------------------|
| G/DV | 18 |
| T/DV | 35 |
| T/G | 84 |
| G/DV/T | 5 |
| Totaal | 142 |

| G5.2 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 8 |
| T/DV | 91 |
| T/G | 26 |
| G/DV/T | 1 |
| Andere | 1 |
| Totaal | 127 |

| G6.1 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 9 |
| T/DV | 40 |
| T/G | 56 |
| G/DV/T | 5 |
| Totaal | 110 |

| G6.2 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 14 |
| T/DV | 41 |
| T/G | 75 |
| G/DV/T | 3 |
| Totaal | 133 |

| G6.3 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 8 |
| T/DV | 28 |
| T/G | 19 |
| G/DV/T | 1 |
| Totaal | 56 |

| G6.4 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 12 |
| T/DV | 7 |
| T/G | 11 |
| G/DV/T | 0 |
| Totaal | 30 |

| G7 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 22 |
| T/DV | 12 |
| T/G | 41 |
| G/DV/T | 0 |
| Andere | 5 |
| Totaal | 80 |

| G8 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 19 |
| T/DV | 35 |
| T/G | 33 |
| G/DV/T | 6 |
| Totaal | 93 |

| G9 | Totaal aantal en type |
|---------------|-----------------------|
| G/DV | 26 |
| T/DV | 64 |
| T/G | 22 |
| G/DV/T | 1 |
| Totaal | 113 |

ONDERBREKINGEN

| Toelichting CODES | |
|------------------------------|---|
| DV / G | Dienstverlener onderbreekt gesprekspartner (cliënt) |
| DV / T | Dienstverlener onderbreekt taalhulp |
| G / DV | Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt dienstverlener |
| G / T | Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt taalhulp |
| T / DV herhalen | Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot herhalen |
| T / DV pauze | Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot pauze |
| T / DV verduid + info | Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info |
| T / DV via NVC | Taalhulp onderbreekt dienstverlener via non verbale communicatie |
| T / G herhalen | Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot herhalen |
| T / G pauze | Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot pauze |
| T / G verduid + info | Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info |
| T / G via NVC | Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) via non verbale communicatie |

| G1 | |
|-----------------------|-----------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 3 |
| G / DV | 1 |
| G / T | 0 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 4 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 1 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 3 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 12 |

| G2 | |
|-----------------------|----------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 2 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 1 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 1 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 1 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 5 |

| G3.1 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 1 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 3 |
| T / DV herhalen | 3 |
| T / DV pauze | 0 |
| T / DV verduid + info | 5 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 2 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 11 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 25 |

| G4.1 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 0 |
| G / DV | 2 |
| G / T | 3 |
| T / DV herhalen | 1 |
| T / DV pauze | 5 |
| T / DV verduid + info | 4 |
| T / DV via NVC | 1 |
| T / G herhalen | 1 |
| T / G pauze | 2 |
| T / G verduid + info | 5 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 24 |

| G3.2 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 1 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 2 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 3 |
| T / DV verduid + info | 1 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 6 |
| T / G verduid + info | 3 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 16 |

| G4.2 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 1 |
| DV / T | 1 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 0 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 2 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 1 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 5 |

| G5.1 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 0 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 2 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 8 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 4 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 14 |

| G6.1 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 2 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 4 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 3 |
| T / DV verduid + info | 1 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 1 |
| Totaal | 11 |

| G5.2 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 1 |
| DV / T | 1 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 0 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 0 |
| T / DV verduid + info | 1 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 3 |

| G6.2 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 2 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 8 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 2 |
| T / DV verduid + info | 1 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 1 |
| Totaal | 14 |

| G6.3 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 0 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 2 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 1 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 3 |

| G7 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 1 |
| DV / T | 4 |
| G / DV | 2 |
| G / T | 4 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 6 |
| T / DV verduid + info | 1 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 3 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 21 |

| G6.4 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 0 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 0 |
| T / DV herhalen | 0 |
| T / DV pauze | 0 |
| T / DV verduid + info | 0 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 0 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 0 |

| G8 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 2 |
| DV / T | 6 |
| G / DV | 1 |
| G / T | 4 |
| T / DV herhalen | 2 |
| T / DV pauze | 5 |
| T / DV verduid + info | 2 |
| T / DV via NVC | 0 |
| T / G herhalen | 1 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 1 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 24 |

| G9 | |
|-----------------------|---------------|
| Type | Aantal |
| DV / G | 0 |
| DV / T | 1 |
| G / DV | 0 |
| G / T | 0 |
| T / DV herhalen | 2 |
| T / DV pauze | 0 |
| T / DV verduid + info | 4 |
| T / DV via NVC | 1 |
| T / G herhalen | 0 |
| T / G pauze | 0 |
| T / G verduid + info | 1 |
| T / G via NVC | 0 |
| Totaal | 9 |

SPEECH STYLE

| Toelichting CODES | |
|-------------------|--|
| DIR | Directe aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar rechtstreeks aan en gebruiken daarbij de directe rede (= de default situatie in een tolk-gemedieerd gesprek). De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp). |
| IND | Indirecte aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan en gebruiken de indirecte aanspreking (gebruik van 3e persoon). De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp). |
| REP DV | Reported: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan (zoals gebeurt bij cat. IND) én gebruiken daarnaast een zgn. <i>verbum declarandi</i> / <i>verbum dicendi</i> . De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp). |
| MIX T | Mengvorm van directe en indirecte rede door de taalhulp. |

| G1 | Totaal aantal / type |
|---------------|----------------------|
| DIR DV | 61 |
| DIR G | 13 |
| DIR T | 101 |
| IND DV | 0 |
| IND G | 3 |
| IND T | 0 |
| MIX T | 0 |
| REP DV | 1 |
| REP G | 0 |
| REP T | 0 |
| Totaal | 179 |

| G2 | Totaal aantal / type |
|---------------|----------------------|
| DIR DV | 50 |
| DIR G | 1 |
| DIR T | 49 |
| IND DV | 2 |
| IND G | 6 |
| IND T | 15 |
| MIX T | 5 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 11 |
| Totaal | 139 |

| G3.1 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 51 |
| DIR G | 7 |
| DIR T | 44 |
| IND DV | 17 |
| IND G | 13 |
| IND T | 62 |
| MIX T | 28 |
| REP DV | 1 |
| REP G | 8 |
| REP T | 32 |
| Totaal | 263 |

| G4.2 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 64 |
| DIR G | 4 |
| DIR T | 64 |
| IND DV | 3 |
| IND G | 4 |
| IND T | 17 |
| MIX T | 3 |
| REP DV | 1 |
| REP G | 0 |
| REP T | 6 |
| Totaal | 166 |

| G3.2 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 51 |
| DIR G | 7 |
| DIR T | 44 |
| IND DV | 17 |
| IND G | 13 |
| IND T | 62 |
| MIX T | 28 |
| REP DV | 1 |
| REP G | 8 |
| REP T | 32 |
| Totaal | 263 |

| G5.1 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 40 |
| DIR G | 0 |
| DIR T | 39 |
| IND DV | 0 |
| IND G | 0 |
| IND T | 1 |
| MIX T | 1 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 0 |
| Totaal | 81 |

| G4.1 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 89 |
| DIR G | 3 |
| DIR T | 77 |
| IND DV | 0 |
| IND G | 0 |
| IND T | 14 |
| MIX T | 16 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 36 |
| Totaal | 235 |

| G5.2 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 73 |
| DIR G | 21 |
| DIR T | 87 |
| IND DV | 7 |
| IND G | 0 |
| IND T | 3 |
| MIX T | 0 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 1 |
| Totaal | 192 |

| G6.1 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 4 |
| DIR G | 6 |
| DIR T | 53 |
| IND DV | 49 |
| IND G | 2 |
| IND T | 40 |
| MIX T | 3 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 0 |
| Totaal | 157 |

| G6.4 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 36 |
| DIR G | 5 |
| DIR T | 22 |
| IND DV | 0 |
| IND G | 0 |
| IND T | 9 |
| MIX T | 0 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 0 |
| Totaal | 72 |

| G6.2 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 1 |
| DIR G | 3 |
| DIR T | 46 |
| IND DV | 49 |
| IND G | 1 |
| IND T | 30 |
| MIX T | 1 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 1 |
| REP T | 1 |
| Totaal | 133 |

| G7 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 21 |
| DIR G | 14 |
| DIR T | 41 |
| IND DV | 1 |
| IND G | 7 |
| IND T | 9 |
| MIX T | 1 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 2 |
| Totaal | 96 |

| G6.3 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 32 |
| DIR G | 6 |
| DIR T | 44 |
| IND DV | 15 |
| IND G | 0 |
| IND T | 10 |
| MIX T | 2 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 1 |
| REP T | 1 |
| Totaal | 111 |

| G8 | Totaal aantal / type |
|---------------|-----------------------------|
| DIR DV | 20 |
| DIR G | 14 |
| DIR T | 19 |
| IND DV | 9 |
| IND G | 3 |
| IND T | 10 |
| MIX T | 8 |
| REP DV | 3 |
| REP G | 0 |
| REP T | 3 |
| Totaal | 89 |

| G9 | Totaal aantal / type |
|---------------|---------------------------------|
| DIR DV | 114 |
| DIR G | 0 |
| DIR T | 144 |
| IND DV | 4 |
| IND G | 0 |
| IND T | 5 |
| MIX T | 3 |
| REP DV | 0 |
| REP G | 0 |
| REP T | 1 |
| Totaal | 271 |